

LE TÉLÉTRAVAIL, UNE APPROCHE INTERACTIONNELLE DES PME IVOIRIENNES FACE À LA COVID-19 : CAS DE L'ONG LE MESSI

Brice Aubain GBODJE

Université Alassane Ouattara, Côte d'Ivoire

gbodjiebrice@gmail.com

Résumé : La Côte d'Ivoire, à l'instar de plusieurs pays est frappée par la Covid-19. Cette situation sanitaire oblige plusieurs entreprises à limiter leur cycle normal de travail. Pour contourner les mesures qui limitent les déplacements, l'ONG Le Messi va développer un système de travail à distance. Si ce système qui s'apparente au Télétravail reste efficace, ce qui nous intéresse le plus, c'est en quoi il sera performant pour une entité dont l'essentiel des activités s'apprécie sur le terrain. Cette problématique nous oblige à développer une réflexion dont l'objectif reste en priorité d'analyser le système de Télétravail mis en place par la structure sans occulter d'ouvrir une lucarne pour mesurer l'impact de cet outil sur le rendement de l'organisation. Y arriver a nécessité une approche méthodologique qualitative qui nous convainc que ce système favorise l'interaction communicationnelle.

Mots-clés : Communication, Interaction, Télétravail, Technologies de l'Information et de la Communication, Covid-19

TELEWORK, AN INTERACTIONAL APPROACH OF IVORIAN PMES TO COVID-19: CASE OF THE ONG LE MESSI

Abstract: Côte d'Ivoire, like several other countries, has been hit by Covid-19. This health situation is forcing several companies to limit their normal work cycle. To get around the measures that limit travel, the ONG Le Messi is going to develop a system of remote work. If this system, which is similar to teleworking, is effective, what interests us most is how it will be effective for an entity whose main activities are carried out in the field. This problematic obliges us to develop a reflection whose priority objective remains to analyse the telework system set up by the structure without concealing to open a window to measure the impact of this tool on the performance of the organisation. To achieve this required a qualitative methodological approach which convinces us that this system favours communicative interaction.

Keywords : Communication, Interaction, Telework, Information and Communication Technologies, Covid-19

Introduction

Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ont révolutionné les modes de communication. Au-delà de leur effet de fascination, elles mettent en évidence le concept d'interactivité à travers les échanges d'informations entre les individus ; organisations y compris. Grâce à elles, l'information devient accessible en dépit des coûts que cela impose. Elles développent en plus le caractère de proximité (C. R. Abolou, 2010), la sensation d'être connecté au monde (M. McLuhan, 1967). En Côte d'Ivoire, les TIC dans leur ensemble sont présentées comme la passerelle que le pays doit emprunter pour impulser son développement (J-M. Huet, 2014). C'est également ce que semblent

souligner (X. Dalloz et A-Y. Portnoff, 2001) pour qui, les innovations qui découlent de ces technologies constituent une opportunité dans la mesure où elles élargissent les possibilités d'échanges. C'est cette possibilité d'interaction que nous mettons en évidence dans cet article à travers la mise en œuvre d'une plateforme de communication: le Télétravail. Au sens de L. Taskin (2003 : 4), « deux concepts centraux servent donc à définir le Télétravail : la distance (lieu de travail) et l'usage des NTIC ». De cette assertion, il ressort que le Télétravail est une activité exercée à distance ou en dehors des locaux d'une structure avec un point d'honneur accordé à l'usage de la technologie du numérique. Il convient de noter que ce mode de communication est « imposé » par plusieurs facteurs, notamment une meilleure gestion de son temps, la réduction du coût de transport et des déplacements, un cas de maladie, les exigences dues au développement du numérique et les nouvelles habitudes qu'elles exigent aux individus, etc. Dans le cas spécifique de cette étude, le Télétravail, à l'ONG Le Messi est motivé par des mesures dites de restrictions prises par le gouvernement ivoirien à la suite de la Crise sanitaire de la Covid-19. En effet, depuis le premier diagnostic positif de Covid-19 en Côte d'Ivoire le 10 mars 2020, le gouvernement, en vue de briser la chaîne de contamination, a pris des dispositions. Le 24 mars 2020, l'état d'urgence est décrété. Cette mesure prévoit un couvre-feu, un confinement progressif des populations par aires géographiques. On note également la régulation des transports interurbains, intercommunaux, l'interdiction des déplacements entre Abidjan les autres villes, la fermeture de toutes les frontières ou encore l'interdiction de tout rassemblement de plus de cinquante (50) personnes. Dans le strict respect de ces mesures, les entreprises sont obligées de réduire considérablement leur action sur le terrain tout en mobilisant des stratégies afin d'assurer le service minimum. C'est le cas de l'ONG Le Messi.

L'ONG Le Messi est une structure qui depuis juillet 2002 exerce dans les programmes de lutte contre le VIH SIDA, les Violences basées sur le Genre (VBG), la Planification Familiale (PF), l'encadrement des Orphelins vivant avec le VIH SIDA, etc. A cet effet, selon les affirmations d'un membre du Département Programme de la structure, « toutes les activités, dans la mesure où elles s'inscrivent dans le domaine d'actions communautaires nécessitent une présence absolue sur le terrain, dans une approche communicationnelle en face à face »¹. On note à la suite de cette affirmation que la crise due à la pandémie de la Covid-19 constitue une entrave au bon déroulement des activités de l'organisation. D'ailleurs les actions sur le terrain sont suspendues. Cependant, pour contourner cette forme d'inactivité, la Direction Managériale a décidé d'axer ses actions sur l'utilisation du numérique ; d'où le recours au système de Télétravail. Ce système offre en réalité de nouvelles conditions de travail pour la structure. Pour le Département Programme, « ces nouvelles dispositions permettent un suivi par exemple, de toutes les actions engagées avant la Covid-19 (...) »². Si tel est que les activités de l'ONG Le Messi nécessitent une présence active sur le terrain, l'on est en droit de se poser plusieurs questions : Quels sont les outils technologiques utilisés par l'organisation en vue de créer un cadre de travail dans une approche interactive ? Comment ce système de Travail peut rendre efficient le rendement de la structure dont les actions s'apprécient le mieux sur le terrain ? Quel est l'impact du système de Télétravail sur le rendement de la structure ? L'objectif de cette réflexion est dans un premier

¹ ONG Le Messi. Entretien réalisé le lundi 18 Mai 2020

² ONG Le Messi. Entretien réalisé le lundi 18 Mai

temps d'identifier les outils technologiques qui servent de base pour la mise en place du projet de Télétravail. Il sera par la suite nécessaire de les analyser, puis de mesurer enfin leur impact sur le rendement de l'organisation ou leur capacité à favoriser l'interactivité communicationnelle.

Le cadre théorique de cette étude s'appuie le concept de systémique, avec une place suffisante accordée à la théorie systémique du biologiste Ludwing Von Bertalanffy (1901-1972). Précurseur d'une approche développée dans les années 1947, L.V. Bertalanffy a développé deux (02) types de systèmes ; l'un dit ouvert et l'autre fermé. Cependant, comme le reconnaît l'auteur, tout organisme est essentiellement caractérisé par le système ouvert (L.V. Bertalanffy, 1991). Voilà pourquoi il précise en substance que le concept de système fermé est théorique. De plus, la notion d'échange qui détermine ou s'appréhende le mieux dans un système ouvert met en évidence la communication à double sens. En effet, cette spécificité est indispensable au fonctionnement de toute structure dans la mesure où elle fait naître le concept de feedback. Cette interactivité développée ici est perceptible dans le fonctionnement de la structure objet de notre étude.

Il faut noter qu'à côté de la fonction d'échange, on distingue aussi la notion de gestion qui tient compte de l'utilisation des moyens de diffusion de masse. Pour l'auteur, ces moyens peuvent être rapportés à tout ce qui a trait aux TIC. Dans le cas de cette étude, ils peuvent être mis en relation avec le système de communication développé par le Télétravail. Comme le souligne d'ailleurs L.V. Bertalanffy (1991), l'interaction qui se perçoit ici n'est pas forcément dans un contact physique. Elle est aussi possible par l'intégration des TIC, ce qui justifie d'ailleurs l'utilisation de cette théorie comme champ d'analyse pour la réalisation de notre étude. En effet, c'est pour contourner les restrictions qui empêchent les contacts physiques que la direction managériale a recours à la technologie. Ce constat est perceptible avec la prolifération et le recours aux réseaux sociaux comme moyens de communication. On peut aisément citer le traitement de l'information de la Covid-19 en Côte d'Ivoire via des pages Facebook. Ou encore la gestion des activités propres au fonctionnement des entreprises, soit par visioconférence, par échange de mails, par messageries, par appels téléphoniques, etc. Ce qu'il faut noter pour établir à nouveau la corrélation entre la systémique et le Télétravail, c'est une approche mise en évidence par D. Durand (1983, p.16) et qui précise que « sans organisation, il n'y a que chaos ». Ce qui à notre sens peut être compris sous plusieurs formes : niveau managérial, niveau économique, niveau communicationnel, etc. Au niveau communicationnel par exemple, l'on est confronté à un déséquilibre de gestion de l'information, ce qui peut mettre en branle la possibilité d'interactivité offerte par les TIC. Dans tous les cas, la théorie systémique offre des possibilités d'interactivité via l'utilisation des TIC ; ce qui permet d'établir une relation avec le Télétravail, principal thème d'analyse de notre réflexion.

Notre réflexion tient compte de l'approche qualitative. Elle s'appuie sur des entretiens semi-directifs, réalisés entre le 28 Avril et le 26 mai 2020. Il convient de noter que ces entretiens ont traité différents sujets. Les questions spécifiques ont tourné autour des éléments suivants : la nécessité de la mise en place d'un système de télétravail, l'efficacité des outils de Télétravail sur le fonctionnement de l'organisation ou encore le type d'activité réalisé à travers ce modèle de travail. Notons par ailleurs que dans la démarche de l'analyse qualitative, nous avons opté pour la méthode à « effet-miroir ». A côté de l'analyse de contenu, la plus utilisée dans les approches qualitatives, la méthode à « effet-miroir » se construit à partir de

prises de notes lors des entretiens avec des individus qui constituent un échantillon d'étude (N. Kreif et V. Zardet, 2013). Le choix pour ce modèle tient compte du fait que notre étude se veut plus qualitative que quantitative. Il convient de noter que, dans la dynamique des objectifs de cette étude, nous avons mené deux styles d'entretien. L'un, dans une approche communicationnelle en face à face en tenant compte des gestes barrières et l'autre sur la base d'une collecte d'information virtuelle, en mode Télétravail via l'application WhatsApp. Si nous avons opté pour ce mode travail, c'est évidemment pour jauger de l'efficacité et de la maîtrise des outils de Télétravail exploités par l'organisation objet de notre étude. Il convient également de noter que nos entretiens ont été réalisés à l'attention de vingt (20) individus, tous membres du personnel de l'ONG Le Messi. En plus des entretiens, nous avons enrichi les données de cette étude sur la base de la recherche documentaire. A toute fin utile, les documents consultés traitent des questions liées au TIC, au Télétravail, à la Communication, etc. C'est d'ailleurs ce qui nous permet d'explorer au mieux le système de Télétravail de l'organisation objet de notre étude.

1. Développement d'un système de télétravail à l'ONG Le Messi : Contexte et Justification

L'ONG Le Messi est une structure dont l'essentiel des activités se perçoit le mieux à travers des actions de sensibilisation, ponctuées généralement par des échanges avec le public dans une dimension de communication interactive. Depuis sa création à ce jour, les actions ont toujours été menées à travers un modèle d'échange qui privilégie la communication en face à face. Au sens du représentant du Département Programme, « par cette action, les individus sont bien réceptifs. Le principe de la communication à double sens devient une simple formalité »³. Si en mai 2019 une dizaine d'actions de sensibilisation ont été réalisées, ce n'est pas forcément le cas pour cette année 2020. Cette insuffisance d'activités de terrain à cette période est due en partie à la crise sanitaire imposée par la pandémie de la Covid-19 même si, au sens du Département Programme, d'autres raisons peuvent le justifier. De plus, il est à noter que des actions prévues durant le mois de mars 2020 ont dues être annulées vu qu'elles impliquent la présence du personnel sur le terrain comme l'atteste en substance la Direction en charge de la Programmation. A côté de celles-ci, viennent s'ajouter les causeries éducatives qui généralement, se tiennent dans les locaux de la structure. Il faut noter que contrairement aux autres activités qui nécessitent le déplacement des membres de l'organisation vers le public, les causeries éducatives « sont des activités qui se font au sein du Consortium⁴, le plus souvent avec les élèves et étudiants, à la suite de la présentation, par exemple, d'un film, à caractère éducatif »⁵. Elles ne peuvent plus se tenir dans la mesure où les établissements scolaires et universitaires sont fermés, les déplacements intercommunaux sont considérablement réduits, le tout, couronné par la fermeture des locaux de l'organisation. Tout ceci participe à créer une atmosphère inhabituelle de travail au sein de la structure. En plus de ces éléments, il faut identifier la non-tenue du rythme habituel des séances de travail et / ou briefing de semaine. Quand elles doivent se tenir, elles s'appuient sur de nombreux paramètres. Cette forme de « blanc ou vide » imposée à l'organisation va

³ ONG Le Messi. Entretien réalisé le lundi 18 Mai

⁴ Une appellation propre à l'Organisation pour caractériser son groupe de travail au sein même de la structure.

⁵ ONG Le Messi. Entretien réalisé le lundi 18 Mai

interpeler la Direction Générale qui veut toutefois saisir cette pause forcée pour davantage travailler sur ses projets à venir. C'est alors qu'en symbiose avec les Bailleurs⁶, un système de communication numérique va être mis en place. Cette communication qui utilise l'application Skype va servir de canal pour interagir avec les Bailleurs, qui se trouvent dans les pays européens, fortement touchés par la pandémie. De toute évidence, en ce moment du confinement dû à la Covid-19, le recours au travail à distance devient l'action la plus logique; donc primordiale, précisent en substance E. I. Ebelechukwu et al (2020).

Dans cette nouvelle forme de configuration et de travail développé par l'ONG Le Messi, et qui regroupe trois pays, à savoir la Côte d'Ivoire, le Burkina Faso et la France, les sessions d'« échanges » qui autrefois, se faisaient une ou deux fois dans la semaine, se déroulent presque régulièrement. De plus, ces sessions de travail qui avaient lieu au sein de l'Organisation se font désormais depuis les domiciles de chaque acteur. L'essentiel, au sens de la Direction Générale, c'est de maintenir le cap de travail en vue de rendre faisable les activités mises en veilleuse du fait de l'accroissement du nombre de contaminés. Il est aussi à noter qu'en appui à l'application Skype, une autre formule de travail est développée par la structure et spécifiquement destinée au personnel Administratif. Elle utilise l'application WhatsApp et rassemble, comme nous l'avons mentionné, les membres du personnel Administratif et, singulièrement, les individus qui sont censés étudier les différents projets à soumettre aux Bailleurs. Au nombre six (06) et sous supervision de la Direction Générale, ces séances de travail sont un espace suffisant pour planifier et discuter de toutes les activités de l'Organisation. Ce qu'il a lieu de retenir ici, c'est que, malgré la fermeture la structure, la Direction Générale a tout de même tenu à effectuer ses activités grâce à sa plateforme de Télétravail. Même si elles ont été coordonnées en ligne, ces séances ont toutefois permis de travailler à maintenir la réalisation des nouveaux projets. Cependant, ce nouveau mode de travail n'est pas sans conséquence sur le fonctionnement ou encore le rendement de l'Organisation. La section suivante nous aidera à mieux cerner l'impact du Télétravail à proprement parlé sur le fonctionnement de la structure.

2. Analyse de l'impact du système de Télétravail développé par l'ONG Le Messi

Différents éléments seront mis en relation dans cette section dans l'idée de mieux analyser l'impact du système de Télétravail dans le fonctionnement de la structure objet de notre étude.

2.1. Le Télétravail de ONG Le Messi: quelle efficacité sur le fonctionnement de l'organisation ?

Il est évident que le système de Télétravail procure de nombreux avantages, surtout aux employés qui trouvent là, une occasion pour démultiplier leurs activités. P. Ahadi Senge Milemba (2020) affirme que ce nouveau mode de travail est à même de procurer à l'utilisateur une palette d'avantage et facilité. C'est ce que semble souligner A. Scaillerez et D-G. Tremblay (2016). Au sens de ces auteurs, le Télétravail permet une sorte d'épanouissement à l'individu et peut, dans bien de cas, le libérer d'un certain stress, généralement vécu au sein de son organisation. En termes d'efficacité, au sein du Consortium, il faut signifier que le système de

⁶ Les Bailleurs sont les structures ou les partenaires extérieures de la structure et qui valident et financent les projets.

Télétravail mis en place via les plateformes *Consortium Ma réalité*⁷ et *Ma Réalité*⁸ a un caractère de rétroactivité fortement perceptible. En effet, comme le soutient le représentant du Département Programme, ce mode de travail a participé à développer une forte interaction entre les acteurs du système managérial. Pour être précis, ces systèmes ont dans un premier temps renforcé le sentiment d'appartenance au Groupe. Tiz Conseil (2020) va plus loin: ce sentiment d'appartenance favorise la confiance entre les acteurs. Pour la Direction Générale, c'est un indicateur essentiel dans le développement des activités de l'organisation.

Il convient de rappeler que ces systèmes d'interaction ont aidé à suivre de plus près les différents projets soumis à l'appréciation des Bailleurs. Ce suivi régulier est assuré par une présence quasi-permanente sur les différents réseaux sociaux, notamment à partir des applications Skype et WhatsApp. Si autrefois les réunions se tenaient deux fois dans la semaine ou selon l'urgence par rapport aux activités terrains à venir, la crise sanitaire de la Covid-19 a en plus permis aux interactants d'être plus productifs. En réalité, une séance de travail en face à face dure généralement plus longtemps et fait face souvent à certaines contraintes : la distraction, le manque de concentration, la gestion des humeurs des uns et des autres, etc. Par contre, une session de travail en ligne aide à une meilleure concentration et génère moins de stress. C'est d'ailleurs ce qui a permis à l'organisation de gérer au quotidien ses *affaires* et d'obtenir l'assurance des Bailleurs pour le financement des actions à venir. Là où par exemple les discussions entre membres du personnel Administratif peuvent prendre plus de temps et engendrer moins de solutions dues généralement aux contraintes de temps, les plateformes numériques, au sens du Département Programme ont davantage créé un espace convivial de travail. On note en sus un épanouissement du personnel, plus averti désormais à travailler, surtout sans pression et avec une grande motivation. Cette motivation est due au fait que les interactants souhaitent également marquer leur présence, certainement pour expérimenter les effets que procurent un système de travail à distance. D'ailleurs, c'est à travers l'efficacité de ce modèle de collaboration que la Direction Générale, via son service de Programme a fait valider des supports visuels, à caractères publicitaires pour ses prochaines activités. En effet, à défaut d'un contact en face à face, l'Infographiste reçoit les instructions de travail via un mail ou par appel téléphonique. Ce qui lui permet de produire tous les supports visuels de la structure et de les soumettre aux managers pour validation. Le tout, assuré dans une coordination de travail en ligne. Ce qui favorise la proactivité, qui dans son prolongement facilite la rétroactivité (feedback).

2.2. Le Télétravail de ONG Le Messi : mesure de proactivité et de feedback

La proactivité met en évidence la capacité d'anticipation d'une organisation. Le Feedback, dans son sens large, permet d'évaluer le niveau d'une interaction. Dans le cas de cette étude, nous lui prêtons la capacité de jauger les résultats du système d'anticipation développé par la proactivité. Comme le soulignent aisément A. Scaillerez et D-G. Tremblay (op.cit, p.6), le Télétravail est « considéré de nos jours comme un processus envisageable pour assurer la promotion de la flexibilisation de l'outil de production au sein de l'entreprise en permettant un ajustement du temps

⁷ Consortium Ma Réalité est une application WhatsApp utile uniquement pour le personnel Administratif de l'Organisation.

⁸ Ma Réalité est l'application Skype qui permet à la structure d'échanger avec ses partenaires extérieurs.

(...) ». Il ressort de cette citation que le Télétravail offre plus de flexibilité et favorise une gestion du temps de travail. C'est en effet le mode de travail mis en évidence par la structure objet de notre étude. Avec l'application WhatsApp *Consortium Ma réalité*, les projets à financer, bien qu'ils ne soient pas à l'ordre du jour selon le calendrier d'activités de l'organisation, sont discutés, traités puis soumis à l'appréciation des Bailleurs. Au sens du Département Programme, cette anticipation permet d'avoir une longueur d'avance et prendre le pas sur les éventuelles conséquences économiques, sociales ou communicationnelles que peuvent engendrer la longue fermeture des locaux de la structure. Dans cette configuration de travail, plusieurs projets ont été validés après les discussions via l'application Skype *Ma réalité*. Ils devront être mis en application dès l'ouverture prochaine de la structure. Au sens de la Direction Générale, cette capacité d'anticipation a tout son sens dans la mesure où elle permet de montrer l'engagement des acteurs à faire face à leur responsabilité et à développer leur potentiel interactif. Justement, l'interactivité ou le Feedback qui accompagne la proactivité est évidemment perceptible. Premièrement, il se perçoit dans les multiples sessions de travail qui deviennent désormais une sorte de routine, puisque que se tenant quasi-quotidiennement. Deuxièmement, par les résultats « satisfaisants » qui sanctionnent les différents échanges avec les Bailleurs. Ce que la Direction Générale considère comme « satisfaisants », c'est la validation des projets, bien que leur mise en évidence soit liée au mode de déconfinement du pays ; un déconfinement qui pourra permettre à la structure de reprendre ses activités. Si l'on exploite cet extrait du Bureau International du Travail (2016, p.1) qui précise qu'« il est maintenant possible de travailler partout et à toute heure, en restant en communication et en interaction (...) » avec ses partenaires, l'on comprend l'essence du mode de travail développé par l'Organisation que nous étudions. En effet, il est évident que ce mode de Travail donne une place à la communication et à l'interaction. Notons par ailleurs qu'il ne faut pas réduire la notion de communication au simple cadre d'échange. Cette notion s'enrichit plus dans une dimension de Télétravail. En effet, par ce système, la capacité d'anticipation de la structure se perçoit à travers des échanges de correspondances entre les individus. Pour chaque séance de travail, les intervenants reçoivent, soit de la part des Bailleurs ou de la Direction Générale (tout dépend du calendrier des réunions) les sujets à traiter. Et donc, vu qu'Internet offre un cadre idéal pour des recherches, les interactants peuvent mener des réflexions ou des recherches afin d'être plus efficaces et productifs pendant les réunions. Ce qui participe certes à rendre plus court les temps d'échanges, mais surtout aide à développer un excellent système de partage de compétence ; d'où le concept de Feedback, vu que désormais les individus partagent le même centre d'intérêt. En termes d'impact à proprement parlé, il faut noter que le système de Télétravail a développé le potentiel de l'Organisation à anticiper ses actions et à s'offrir un meilleur planning. De plus, la Direction Générale qui a su gérer cette pause « exigée » par la Covid-19 a tout naturellement assuré la coordination des différents projets de la structure, qui dès le déconfinement pourront être exécutés. Même si ces activités vont connaître un retard à partir du calendrier d'actions préalablement défini, il faut toutefois signifier que la crise de la Covid-19 a permis de mieux le peaufiner.

3. Le système de Télétravail de l'ONG Le Messi selon la théorie systémique

Le concept théorique développé par L.V. Bertalanffy met en évidence deux types de modèles ; l'un ouvert et l'autre fermé. De plus, l'auteur fait une analyse plus approfondie en alliant à son concept les fondements de « l'échange » autour de l'utilisation des moyens de diffusion de masse, et spécifiquement tout ce qui a trait aux TIC. Mis en rapport avec le système de Télétravail développé par l'organisation objet de notre étude, nous pouvons établir une analyse à plusieurs niveaux. Notons d'emblée que si l'on doit tenir compte de l'approche de système fermé, il est à noter qu'en application du système de Télétravail développé par la structure, il ne peut y avoir d'interactivité dans la mesure où une interaction, dans cette configuration, est bâtie sur un système de communication en réseau. C'est cette conception qui est en réalité mise en évidence par C. Ruiller, M. Dumas et F. Chédotel (2017). Pour ces auteurs, le Télétravail offre une dimension interactive virtuelle. Du moment que l'on identifie le concept « interactif », il est clair que le modèle fermé ne peut être applicable au fonctionnement de la structure. C'est d'ailleurs en référence à cette insuffisance que, dans une dimension inclusive et participative, la Direction Générale s'est ouvert un champ d'activité pour contourner tous les éléments perceptibles dans l'échange à caractère fermé. Il est clair que l'organisation de la structure objet de notre étude lui impose une communication en face à face avec ses publics. Cependant, il faut noter que cette activité est la conséquence de concertation entre membres du personnel administratif à la suite d'étude de projets. Vu que la crise sanitaire impose des restrictions de travail, il faut donc changer de cap afin d'entretenir les relations avec les Bailleurs, mais aussi travailler à rendre possible la réalisation des projets post-Covid-19. En application de la fonctionnalité de système ouvert développé par L.V. Bertalanffy, il ressort que la structure va exploiter au mieux le système managérial ouvert. Un système qui favorise l'échange permet, par exemple, au Département Programme de veiller au traitement et à l'analyse de ses projets soumis à un financement qu'il a l'occasion de peaufiner en interne dans cette même dimension de travail virtuelle. Dans tous les cas, il existe une impossibilité de contact physique et visuel. La seule alternative qui s'offre à l'organisation reste la digitalisation. Une option partagée et développée également par (M. McLuhan, op.cit) qui lui met en relief la portée du numérique dans un univers en perpétuelle évolution. Bien que L.V. Bertalanffy ne mentionne pas volontairement le concept de gain de temps dans son approche, cette conception se perçoit clairement. C'est ce que confirme un membre de la Direction de Programme qui précise par ailleurs que le système actuel de travail permet de mieux préparer les sujets à défendre lors des séances de travail. Ce modèle de gain de temps est également revisité par D-G. Tremblay, C. Chevrier et M. Di Loreto (2007). Au sens de ces auteurs, si le système de Télétravail permet d'être plus actif, il permet par ailleurs, en plus des réductions des déplacements vers les sites de travail de gagner du temps. Ce temps précieux peut être exploité pour d'autres activités selon les individus et selon les objectifs propres à l'entreprise. C'est en référence aux objectifs qu'elle s'est fixée que l'organisation qui fait l'objet d'analyse évolue dans une dimension qui accorde une place suffisante à la technologie du numérique.

Conclusion

La crise de la Covid-19 n'est pas sans conséquence sur les activités de plusieurs organisations partout dans le monde. La Côte d'Ivoire n'est pas épargnée par les dégâts perceptibles tant au plan sanitaire qu'économique. Bien qu'il existe

une impossibilité d'activités physiques dans certaines organisations et spécifiquement à l'ONG Le Messi, il est à noter qu'en accord avec la Direction Générale, la structure a développé un système de communication visant à contourner l'impossibilité de travail en face à face. Le système de Télétravail mis en place par la structure favorise un univers interactif qui lui permet d'assurer le suivi régulier de ses projets tant au niveau des Bailleurs que de tous les membres de l'organisation. Il est vrai qu'il fait face à certaines contraintes : qualité du réseau, coût du crédit Internet, le choix de l'heure de travail en accord avec les Bailleurs, cependant, il assure le service minimum dans une dimension de proactivité avec un accent particulier mis sur le Feedback. Cette approche interactive (feedback) se perçoit à plusieurs niveaux. Le plus important reste les réponses positives ou les assurances de financement de projets obtenus auprès des Bailleurs. Des projets qui seront mis en exécution dès la levée officielle des mesures de restriction ou qui peuvent être possibles par visioconférence.

Références Bibliographiques

- Abolou, C. R. (2010). Langues dynamiques des médias audiovisuels et aménagements mediato-linguistique en Afrique francophone. *Glottopol, Revue de sociolinguistique* (14),5-14 [En ligne], consulté le 10 novembre 2020, URL : http://glottopol.univ-rouen.fr/telecharger/numero_14/gpl14_01abolou.pdf
- Ahadi, Senge, Milemba, P. (2020). L'ère coronavirus et ' télétravail": Leçons françaises pour l'administration (RD) congolaise. *Akofena, Revue scientifique des Sciences du Langage, Lettres, Langues & Communication (Spécial n°3)*,63-72 [En ligne], consulté le 04 août 2022, URL: <https://www.revue-akofena.com/wp-content/uploads/2021/09/05-T03-II-pp.-63-72.pdf>
- Bureau International du Travail (2016). *Difficultés et avantages du télétravail pour les travailleurs et les employeurs dans les secteurs des TIC et des services financiers*, Genève
- Durand, D. (1983). *La Systémique, Que sais-Je ?* PUF, Paris
- Dalloz, X. & Portnoff, A-Y (2001). La prolifération numérique : ressorts et impacts Repères pour années chien. *Revue Futuribles* (266),23-40 [En ligne], consulté le 08 novembre 2020, URL : <https://www.futuribles.com/fr/revue/266/la-proliferation-numerique-ressorts-et-impacts-rep/>
- Ebelechukwu, & al (2020). La pédagogie numérique à l'ère de la Covid-19: les expériences des Enseignants nigériens. *Akofena, Revue scientifique des Sciences du Langage, Lettres, Langues & Communication, (Spécial n°3)*, 15-30 [En ligne], consulté le 03 août 2022, URL : <https://www.revue-akofena.com/wp-content/uploads/2021/09/02-T03-26-pp.-15-30.pdf>
- Hue, J-M. (2014). Les TIC en Côte d'Ivoire : un levier de développement pour un pays en pleine reconstruction, [En ligne], consulté le 17 novembre 2020, URL : <https://www.journaldunet.com/ebusiness/telecoms-fai/1147657-les-tic-en-cote-d-ivoire-un-levier-de-developpement-pour-un-pays-en-pleine-reconstruction/>
- Krief, N. & Zardet, V. (2013). Analyse de données qualitatives et recherche-intervention. *Recherches en Sciences de gestion* (95)2, 211-237 [En ligne], consulté le 13 novembre 2020, URL : <https://www.cairn.info/revue-recherches-en-sciences-de-gestion-2013-2-page-211.htm>

- Lundwing, V. B. (1991). *Théorie générale des systèmes*, Dunod, Paris
- McLuhan, M. (2015). *Pour comprendre les médias : les prolongements technologiques de l'homme*, Points Essais, Paris
- Ruiller, C. & al (2017). Comment maintenir le sentiment de proximité à distance ? le cas des équipes dispersées par le télétravail. *Revue Interdisciplinaire Management Homme & Entreprise* (27)3,3-28 [En ligne], consulté le 13 novembre 2020, URL : <https://www.cairn.info/revue-rimhe-2017-3-page-3.htm>
- Scaillerez, A. & Tremblay, D.-G. (2016). Le Télétravail, comme nouveau mode de régulation de la flexibilisation et de l'organisation du travail : analyse et impact du cadre légal européen et nord-américain. *Revue de l'Organisation Responsable* (11)1, 21-31 [En ligne], consulté le 10 novembre 2020, URL : <https://doi.org/10.3917/ror.11.0021>
- Taskin, L. (2003). Les enjeux du télétravail pour l'organisation, *Des Réflets et perspectives de la vie économique* (TomeXLII)1, [En ligne], consulté le 10 novembre 2020, URL : <https://www.cairn.info/revue-reflets-et-perspectives-de-la-vieeconomique-2003-1-page-81.htm>
- Tiz, Conseils (2020). Télétravail occasionnel en entreprise: avantages et bonnes pratiques. [En ligne], consulté le 4 août 2022, URL: <https://www.tiz.fr/teletravail-occasionnel-avantages-bonnes-pratiques/>
- Tremblay, & al (2007). Le Télétravail comme nouvelle forme d'organisation du travail, *Chaire Bell en Technologie et organisation du travail*, [En ligne], consulté le 10 novembre 2020, URL : https://www.telug.ca/chairebell/pdf/NR_CB_2007_07FR.pdf