



Université Abderrahmane Mira-Bejaia

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

Département des Sciences de Gestion

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de

Master en Sciences de Gestion

Spécialité : Management

Thème

L'impact de la numérisation sur le développement durable des entreprises CAS : Banque BADR (Bouira)

Réalisé par :

Mr. Aissou yacine

Mr. Amara zine eddine

Encadré par :

Dr. KENNOUCHE Samia

Année universitaire 2022/2023

Remerciements

Au terme de notre travail, nous remercions Dieu le tout puissant de nous avoir donné le courage et la patience pour réaliser ce modeste travail.

Nous tenons particulièrement à adresser nos remerciements D'abord à notre promotrice Dr. **KENNOUCHE Samia** pour son aide Précieuse, son encouragement et ses conseils.

Nos remerciements vont également à tous les employés de l'agence locale d'exploitation 458 Bouira-10- et la direction générale BADR de la wilaya de Bouira, et pour leur chaleureux accueil et les facilités accordées lors de notre stage pratique .

Nos sincères considérations et remerciements sont également exprimés aux membres du jury, qui nous font honneur par leur présence, pour avoir accepté d'examiner ce travail et consacrer leur temps pour son évaluation.

Nos vifs remerciements sont également destinés à nos chers parents pour nous avoir soutenues durant notre cursus.

Enfin, nos remerciements s'adressent à tous les enseignants du département des sciences de gestion, et à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.

Dédicace

Je dédie ce modeste travail :

A celle qui a beaucoup souffert pour que je puisse arriver à

Ce que je suis aujourd'hui, à toi ma chère mère.

A mon cher père qui m'a soutenu et encouragé durant ces
années d'étude.

A Mon frère : Djamel eddine

A mes sœurs : Imen et Manel

A mes oncles : Allaoua et Hafid

A mon binôme : Yacine

A tous mes chers amis (es). Ziad, Hocine, Tarek, Yacine,
Oussama, Youcef, Hicham, Mohammed, Oussama,
Mohammed lamine.

Et enfin à toutes les personnes qui m'ont soutenue et qui ont
Participé à l'élaboration de ce travail.

Dédicace

J'ai le plaisir de dédier ce modeste travail à Mes très chers parents en témoignage de ma grande affection et ma gratitude pour tous les sacrifices qu'ils ont consentie pour notre réussite et leurs soutiens indéfectibles pour l'obtention du diplôme de master. Que dieu les gardes et leur procure la santé et le bonheur. Mes sœurs, Mon binôme « Zizou », Ma famille sans exception, Tous mes amis (es), Tout le personnel du département SECG, Et toutes les personnes qui m'ont soutenue dont les noms ne sont pas cités

Yacine

La liste des abréviations

- **CCNUCC** : La Convention Cadre des Nations Unies sur le Changement Climatique.
- **CDD** : la Commission du développement durable des Nations Unies.
- **CMED** : La Commission mondiale sur l'environnement et le développement.
- **CNEUD** : La Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement.
- **CRM** : Customer Relationship Management. En français GRC gestion de la relation client.
- **CX** : L'expérience client.
- **DD** : Développement durable.
- **ERP** : Entreprise Resource Planning. En français PGI progiciel de gestion intégré.
- **GED** :Gestion Électronique des Documents.
- **GES** : Émissions de gaz à effet de serre.
- **GRI** :Global Reporting Initiative.
- **IDE** : L'indice de Durabilité Environnementale.
- **IDH** : L'Indice du Développement Humain.
- **IT** :Les technologies de l'information.
- **NTIC** :Nouvelles technologies de l'information et de la communication moderne.
- **OCDE** : l'Organisation de Coopération et de Développement Economique.
- **ODD** :Objectifs de développement durable.
- **PNUE** : Programme des Nations Unies pour l'Environnement.
- **PPP** : Principe pollueur payeur.
- **RH** : Les ressources humaines.
- **SIP** :Session Initiation Protocole, vient du monde de l'informatique.
- **SMART** : Spécifique, Mesurable, Ambitieux, Réaliste, Temporel.
- **TAPD** : la taxe relative aux activités polluantes ou dangereuses à l'environnement.
- **TEOM** : la taxe d'enlèvement des ordures ménagères.
- **TIC** : Technologies de l'information et de la communication.
- **WCED** : World Commission on Environnement and Développement.
- **WebRTC** :Communications Web en temps réel.

La liste des tableaux

N° Tableau	Titre du tableau	Page
01	Classement des pays selon l'IDH (chiffre de 2006 publié en 2009) IDH élevé (76 pays)	41
02	Classement des pays selon l'IDH (chiffre de 2006 publié en 2009) IDH moyen (77 pays)	41
03	Classement des pays selon l'IDH (chiffre de 2006 publié en 2009) IDH faible (26 pays)	42
04	Les principes directeurs de l'OCA	60

La liste des figures

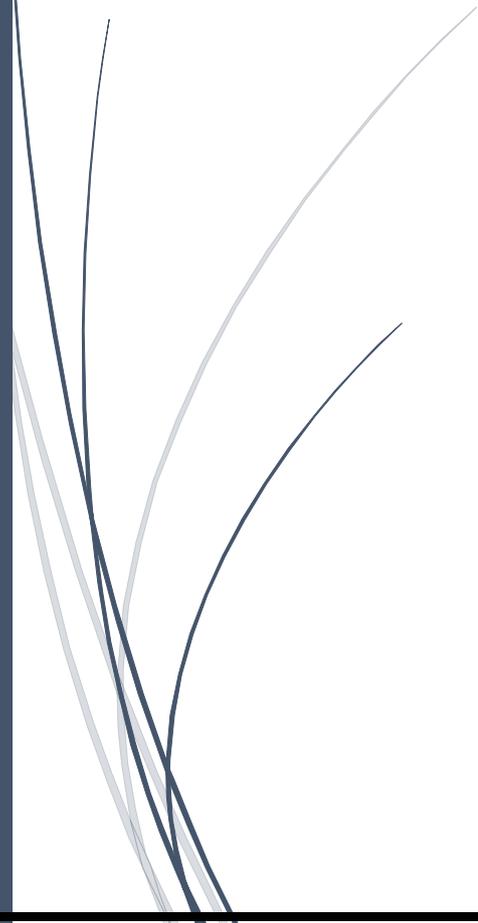
N° Figures	Titre de la figure	Page
01	Les dimensions du développement durable	36
02	Organigramme de la banque de la BADR	55
03	Organigramme de l'agence BADR-485-de l'OCA	62

Sommaire

Introduction générale.....	1
Introduction :.....	6
Section 01 : La notion de la numérisation	6
Section 02 : La transformation numérique	11
Section 03 : La digitalisation	16
Section 04 : La stratégie de digitalisation	19
Chapitre 2 : Développement durable des entreprises	26
INTRODUCTION:	26
Section01: Genèse de concept du développement durable.	27
Section02: Les fondements du développement durable.	35
Section03 : Les indicateurs du développement durable.	39
Section04: Le lien entre la numérisation et le développement durable des entreprises	44
Chapitre 3 : l'impact de la numérisation sur le développement durable des entreprises. Cas de la banque BADR de bouira	51
Introduction.....	51
Section 1 : Présentation de l'agence 458 de la BADR, GRE de Bouira.....	51
Section02 : présentation et analyse de la recherche de guide d'entretien.....	63
Conclusion générale :	78



Introduction générale



Introduction générale

La numérisation des entreprises a cessé d'être une illusion pour devenir une réalité aujourd'hui, on peut aller plus loin et dire que c'est une nécessité. Dans des domaines tel que la communication d'entreprise, l'utilisation d'un canal unique est privilégiés pour être en contacte avec les clients mais aussi avec le reste des membres de l'équipe de l'entreprise.« Les développements technologies ont changé la face du monde, du travail dans tous les domaines »¹, les organisations leaders dans le marché mondial au troisième millénaire utilisent en priorité la numérisation inclut des « systèmes entiers basés sur des technologies de l'information à la pointe de l'évolution à l'image de la « WarRoom » ou autrement dit « salle de guerre »², afin de réduire les coûts et les charges qui pèsent sur l'entreprise.

Au départ, il n'y a aucune différence entre la transformation digitale et numérique, Problème sémantique autant que conceptuel, la différence entre numérique et digital génère d'étonnantes crispations. Pourtant, au fil des décennies, les deux termes sont devenus complémentaires numérique est l'équivalent français du terme anglais digital de « digit » qui signifie doigt autant que chiffres et désigne toute pratique utilisant les nombres, en particulier l'informatique. On parle donc de vidéo ou de son numérique (par opposition à l'analogique) pour désigner ce virage technologique. Tout ce qui est digital, comme les empreintes, relève de la compétence des doigts³.

La transformation numérique et la durabilité sont donc des éléments clés de notre vie qui a première vue, ne pourraient pas être plus opposés. En effet, la numérisation, qui constitue la force de transformation la plus puissante du 21 siècle, semble reléguer l'action durable au second plan. Jusqu'à présent la devise était plus vite, plus haut, plus loin. La transformation des organisations, l'adoption des procès et la conquête de nouveaux marchés grâce ou numérique permettent également de faire évoluer la réflexion en faveur de la durabilité.

Le développement durable est une façon d'organiser la société de manière à lui permettre d'exister sur le long terme. Cela implique de prendre en compte à la fois les impératifs présents mais aussi ceux du futur, comme la préservation de l'environnement et des ressources naturelles ou l'équité sociale et économique. Le développement durable est un

¹ SEKIOU Lakhdar, Gestion des ressources humaines, 2eme édition.(2007).Bruxelles, Belgique. P.4

²BenabdselamChafiaa ,&BoukhedouiOuahiba. Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la pratique de l'intelligence économique : cas de l'entreprise Cevital. (2019), pp. 531- 547.

³Dismarets, P, numerique-ou-digital-quel-terme-utiliser. (24avril,2018). Consulté le mai 02, 2023, sur <https://www.smartlink.fr>

développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs⁴.

Le développement durable a aussi sa place dans les entreprises. Désormais, de plus en plus d'entreprises sont contraintes d'adopter les principes du développement durable dans leurs activités. Il existe par exemple des lois qui obligent les entreprises à mesurer leurs impacts environnementaux et à les rendre publics, ce qui les incite à adopter des pratiques plus écologiques. Ainsi, beaucoup d'entreprises doivent gérer leurs productions en fonction des principes du développement durable, afin d'améliorer leur impact sur la planète, sur l'économie et sur la société. Il peut aussi se réaliser au travers d'une administration et d'une gouvernance plus participatives, voire d'actions visant le bien-être collectif et le sentiment de sécurité de la population⁵.

L'intégration de la numérisation dans une entreprise n'apporte pas seulement des avantages en termes de meilleure organisation et de classification des données, mais ces avantages se reflètent également lorsqu'il s'agit de garantir une plus grande sécurité et confidentialité.

Le numérique est bien plus qu'un outil technique : il permet de développer de nouvelles manières de travailler, de s'informer, d'agir et rend possible de nouvelles formes de mobilisation, de collaboration et de partage.

La numérisation de l'entreprise entraînera l'automatisation de tous les processus, ce qui permettra une économie de temps et d'argent, une optimisation des ressources de l'entreprise, une amélioration de la communication entre les travailleurs ainsi qu'une croissance de la flexibilité pour faire face à de nouveaux défis et projets.

Certains **des avantages de la numérisation** résident non seulement dans l'amélioration de l'expérience client et des relations avec les employés, mais aussi dans l'augmentation de la productivité et la facilité avec laquelle l'entreprise peut s'adapter aux changements du marché.

En outre, d'autres avantages de la numérisation seraient la réduction de l'utilisation du stockage physique et l'optimisation des enregistrements et de l'organisation des informations, ce qui permettrait de gagner du temps lors de la consultation des informations et d'améliorer l'efficacité des employés, en évitant les déplacements inutiles.

⁴ *Dépôt du Rapport Brundtland sur l'environnement*, sur perspective.usherbrooke.ca, (consulté le 02 Mai 2023).

⁵Fayolle Romain, Tanguay Georges A.Etablissements humains.(2011),Consulté le Mai 03, 2023, sur <http://www.abhato.net.ma>

En termes simples, la numérisation influence le développement durable en réduisant la consommation de papier, qui est l'un des principaux facteurs de gaspillage.

La numérisation permet à l'entreprise de soutenir la préservation de l'environnement. De plus, la réduction des déchets de papier permet de réduire les dépenses nécessaires à l'entretien des imprimantes, comme l'encre, le toner et les équipes d'assistance.

Dans cet esprit notre attention s'est concentrée sur l'étude de la numérisation et son impact sur le développement durable des entreprises, et donc nous posons la question suivante : **quel est l'impact de la numérisation sur le développement durable dans l'entreprise ?** De cette problématique découle la série d'interrogation suivante :

Question N1 : La transformation numérique et la digitalisation sont-elles des concepts différents ?

Question N2 : quel sont les outils numériques et leur importance dans l'entreprise ?

Question N3 : quel est l'importance du développement durable pour l'entreprise ?

Question N4 : quel est le lien entre la numérisation et le développement durable ?

Partant du principe de la numérisation et l'importance des technologies de l'information pour le développement durable des entreprises nous avons formulé les hypothèses suivantes :

Hypothèse N1 : la digitalisation et la numérisation sont deux concepts différents, car la numérisation est la "traduction" de données physiques dans un format numérique. Et la digitalisation utilise quant à elle des informations numérisées dans le cadre d'un processus afin de l'améliorer.

Hypothèse N2 : L'entreprise utilise des systèmes informatisés pour gérer les transactions, les comptes des clients, les opérations bancaires et d'autres activités internes. La numérisation change le mode de fonctionnement d'une organisation, affecte chaque niveau d'une organisation et rassemble les données de plusieurs domaines pour permettre une collaboration plus efficace.

Hypothèse N3 : Le développement durable permet à l'entreprise de réduire les coûts, ensuite il améliore l'image de marque de l'entreprise car les personnes sont de plus en plus sensibles au développement durable.

Hypothèse N4 : La numérisation des processus bancaires permet de réduire la consommation de ressources, telle que la réduction de l'utilisation de papier grâce à des relevés et à des transactions électroniques, et la diminution des déplacements physiques grâce aux services bancaires en ligne.

Méthodologie :

Pour répondre aux questionnements que nous avons posés et vérifier nos hypothèses de recherche, nous avons proposé de s'appuyer sur une approche descriptive et analytique très utilisée dans les études en sciences économiques et commerciales. Car cette approche repose sur l'étude théorique par la description et l'interprétation, et une étude de cas pour analyser les données et synthétiser pour atteindre les résultats finaux.

Pour montrer l'importance de la numérisation au sein de l'entreprise et son impact sur le développement durable des entreprises, nous avons effectué une étude de cas au sein de la banque BADR et plus précisément dans son agence bancaire aainbessem dans la daïra d'Ain bessem la wilaya de Bouira.

Organisation du travail :

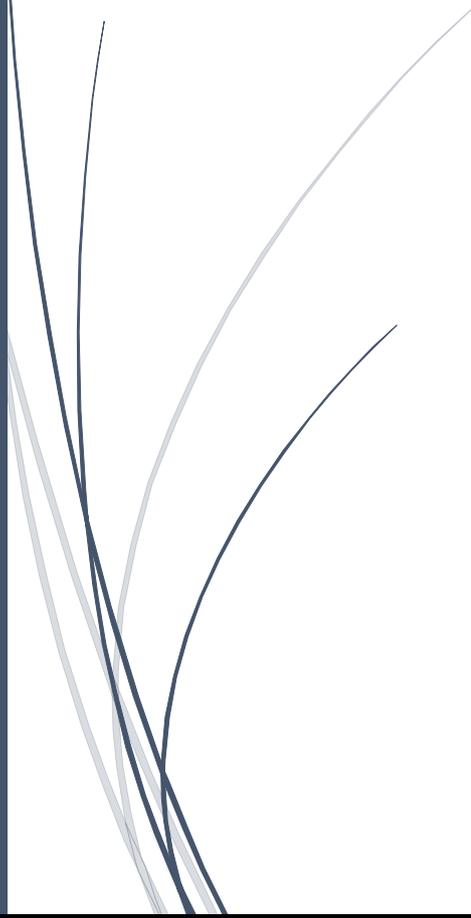
Ce travail se décompose en trois chapitres le premier sera consacré aux généralités sur la numérisation des entreprises qui se constitue de quatre sections la première section traite la définition de la numérisation, la deuxième Section aborde la transformation numérique dans les entreprises, la troisième section est réservée à la digitalisation, et une quatrième section traite la stratégie de digitalisation.

Le deuxième chapitre est consacré au développement durable qui sera divisé en quatre sections la première section traite la genèse du concept de développement durable, la deuxième section aborde les fondements du développement durable et la troisième section sera réservée aux indicateurs du développement durable, et la quatrième section parle sur le lien entre la numérisation et le développement durable au sein de l'entreprise.

Enfin, le troisième chapitre est consacré à l'étude de cas qui sera divisé en trois sections la première section est réservée à la présentation de notre cadre épistémologique ainsi que les



Chapitre 1 : Généralités sur la numérisation des entreprises



Chapitre 1 : Généralités sur la numérisation des entreprises

Introduction :

La numérisation des entreprises consiste en l'intégration de nouvelles technologies dans tous les domaines de l'entreprise (processus, actifs, produits et services), afin d'optimiser les processus internes et externes, en améliorant les services fournis ou les biens produits. Un bon processus de transformation numérique ne se limite pas à l'achat et à l'utilisation d'un nouvel outil ou logiciel : il implique un engagement à l'échelle de l'organisation pour évaluer, reconfigurer et optimiser les processus métier de manière mieux adaptée à l'entreprise elle-même, à ses clients et à ses fournisseurs.

Il semble évident que les entreprises ne peuvent se permettre d'ignorer cette forme spectaculaire de révolution numérique que vit l'industrie d'aujourd'hui la transformation digitale. On s'achemine progressivement vers l'usine du futur, avec des processus numérisés, des traitements et échanges de données toujours plus informatisés. Les supports matériels tendent à disparaître à mesure que l'intégration des dernières innovations technologiques se fait au sein de l'entreprise. Le mouvement paraît immuable et nécessaire pour plus d'une raison.

Dans ce premier chapitre on va traiter et expliquer les deux termes numérisation et transformation numérique en mettant l'accent sur l'importance de ces deux concepts au sein des entreprises, pour cela, nous allons consacrer la première section à la notion de la numérisation et la deuxième section à la transformation numérique et une troisième section abordera la digitalisation et en finira par une quatrième section qui traitera la stratégie de digitalisation au sein de l'entreprise.

Section 01 : La notion de la numérisation

La numérisation s'inscrit dans la lignée des transformations entamées depuis les débuts de l'informatisation dans les années 1990 et l'introduction des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les années 2000, faisant évoluer les activités et les modes de coordination au travail.

1-Définition de la numérisation :

Parmi les définitions les plus souvent données à la numérisation, la plus commune est celle qui la décrit comme étant le fait de convertir des informations, établies sur un support

physique tel que du papier, en données facilement lisibles par un support numérique comme un ordinateur. Entre autres, c'est un transfert d'informations de l'état de documents en papier, à l'état de documents informatisés sur ordinateur ou autres supports numériques.⁶

De ce fait, numériser un document ou une donnée renvoie à convertir ce document ou cette donnée du mode analogique au mode numérique, du support papier au support informatique. Un passage donc de l'état physique à un état virtuel des données, documents, processus, etc.

Il y a bien évidemment la numérisation de la société, des relations humaines, professionnelles, ainsi que les nouvelles pratiques liées aux services digitaux tels que l'achat en ligne, le service qui est facilité par le digital, etc. Si l'on résume, ce sont toutes les relations qui sont revues au travers de canaux et médias numériques au lieu de ceux analogiques. Mais dans le monde des entreprises, la numérisation peut être perçue de plusieurs manières.

Ainsi, lorsque l'on parle de numérisation des entreprises, on parle généralement d'une représentation numérique actuelle de celle-ci à l'aide de moyens numériques. Communément, nous pourrions dire que cette numérisation signifie que l'entreprise va transformer son métier, afin d'apporter de l'efficacité opérationnelle dans ses activités et ses processus grâce à la technologie dite "digitale". Cela veut dire, lorsque l'on parle de digital que l'on va plutôt parler de Big Data, Intelligence Artificielle, Block Chain, etc.

2- Les enjeux de la numérisation :

La numérisation des entreprises est un levier de développement qui bouleverse et redéfinit la culture d'entreprise, le modèle économique, les métiers, l'organisation et les processus de travail des entreprises. Il s'agit d'une refonte intégrale de l'entreprise, qui fera face à de nombreux enjeux pour viser la réussite.

➤ L'adhésion à la philosophie du digital :

Pour mener la transformation numérique d'une entreprise, les équipes dirigeantes doivent impérativement s'assurer d'obtenir l'adhésion des collaborateurs et des managers. Plus que de réussir à faire adopter des outils digitaux, il est essentiel d'amener chacun à adhérer à la vision du changement⁷. Celle-ci doit d'ailleurs être incarnée par les preneurs de décisions, qui donnent l'exemple et indiquent la direction à suivre à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.

⁶<https://www.scancenter.fr/faq/numerisation/quest-ce-que-la-numerisation-definition/> consulté le 10/05/2023.

⁷<https://blog.cenareo.com/transformation-numerique-entreprise/> /Consulté le 10/05/2023.

➤ **La création d'un nouveau mode d'organisation :**

La transition numérique nécessite de repenser l'organisation dans tout ce qui la compose : les processus, les pratiques, les modes d'échanges et même les métiers. Ainsi, il est essentiel de développer les compétences nécessaires de chacun dans le cadre de l'implémentation de nouvelles technologies. C'est aussi une nouvelle philosophie, un nouvel état d'esprit que l'entreprise doit promouvoir, basé sur la capacité à anticiper et relever les challenges pour faire face aux évolutions.

➤ **Le maintien et l'évolution des compétences :**

Grâce au recours aux outils digitaux, les collaborateurs ont un rôle plus stratégique à jouer au sein des organisations. Ils peuvent se consacrer à des tâches à plus fort impact et valeur ajoutée, notamment grâce à l'automatisation qui permet de s'affranchir des actions chronophages. Dans cette perspective, il est essentiel de planifier et surtout d'accompagner la montée en compétences des collaborateurs. Des budgets doivent être alloués pour favoriser la formation et l'apprentissage en continu.

➤ **La protection des données personnelles :**

Il est difficile de contourner la question des données lorsqu'il est question de transformation numérique des entreprises. Leur protection est indispensable à l'ère de la démocratisation de l'usage d'Internet, des réseaux sociaux et des objets connectés au travail, mais également dans notre vie privée. Les entreprises doivent donc se mettre en conformité avec les réglementations qui imposent aux entreprises d'encadrer la collecte et l'exploitation des données personnelles.

➤ **La réduction de l'empreinte environnementale :**

La digitalisation des entreprises soulève des enjeux écologiques, car elle repose sur l'implémentation de technologies à l'impact environnemental plus ou moins important. Afin de le limiter au maximum, les entreprises doivent adopter une démarche d'écoconception de leurs produits et services, dès la conception et jusqu'au recyclage.

3-Lancer un plan de numérisation dans une entreprise :

Un plan de numérisation pour les entreprises ne diffère pas, à bien des égards, d'un plan de travail ou d'un projet de toute autre nature. Cependant, le monde numérique a ses propres éléments qui doivent être pris en compte. L'expérience de nombreuses autres

entreprises a également permis de découvrir certaines stratégies qui devraient toujours être présentes et qui peuvent aider à numériser correctement une entreprise.

➤ **La formation des employés :**

Pour vaincre la peur du changement et s'assurer que les membres de l'équipe maîtrisent les nouvelles ressources, il est essentiel de transmettre aux employés les raisons et les avantages du changement, les étapes à suivre et bien sûr les connaissances nécessaires.

Ce processus de formation sera un élément permanent dans l'entreprise, pour éviter de tomber dans l'inertie technologique ou conservatrice⁸. Ainsi, nous maintiendrons une équipe de travail d'avant-garde qui garantira l'atteinte des objectifs fixés, voire la formulation constante d'idées nouvelles et d'opportunités de progrès.

➤ **Créer un plan de digitalisation :**

L'idée de créer un plan peut sembler évidente. Mais nombreuses sont les entreprises qui se lancent dans la mise en place de nouveaux outils sans avoir un objectif clair. Il est essentiel de savoir où nous allons et où nous voulons arriver, en déterminant de façon concrète la situation dans laquelle nous nous trouvons.

C'est pourquoi l'évaluation de la situation et des conditions actuelles des systèmes de l'entreprise est essentielle, car cela nous permettra, au moment de définir les objectifs, d'avoir une image claire du chemin à parcourir.

Une fois la situation actuelle définie, nous pouvons procéder à la définition des objectifs à atteindre, d'abord au niveau de la transformation numérique elle-même, pour laquelle il faut toujours s'adresser à des spécialistes qui garantissent l'élaboration d'un plan d'action approprié pour l'entreprise, puis concernant les objectifs commerciaux que l'on cherche à atteindre avec ledit processus de transformation.

Ce n'est qu'avec un bon plan qui contient les objectifs que vous souhaitez atteindre que vous aurez un guide sûr, et cela vous permettra de déterminer s'il est nécessaire de modifier la structure organisationnelle ou non.

➤ **Faites appel à des fournisseurs et assessseurs numériques :**

Si on se lance sur la voie de la numérisation, il est essentiel de s'entourer de personnes expertes dans ce domaine. Dans ce sens, il est important de faire appel à des prestataires qui nous conseillent et offrent les outils digitaux appropriés à l'entreprise.

⁸Guide des bonnes pratiques de la numérisation. Consulté le 12/05/2023 sur <http://www.numerique.culture.fr>

On saura que nous faisons affaire avec le bon fournisseur lorsque nous constatons qu'il répond à des exigences telles que l'expérience dans l'offre de solutions numériques et garantit un service personnalisé...

➤ **Cherchez des solutions adaptées à l'entreprise :**

Comme nous avons indiqué auparavant, de nombreuses entreprises croient encore que la numérisation ne les concerne pas, soit par leur taille, soit à cause de leur budget limité. Cependant, ceci est loin d'être le cas.

Il existe un grand nombre de solutions digitales sur le marché selon le type d'entreprise. L'important est de trouver un fournisseur qui garantisse la qualité des équipements, la diversité des outils technologiques et les systèmes qui s'adaptent le mieux aux besoins de l'entreprise.

➤ **Mettez en place les bons outils :**

Avec un plan d'action bien formulé, pour mettre en œuvre le processus de transformation numérique, il est important d'acquérir les outils et les systèmes les plus puissants du marché, car nous nous assurerons ainsi de mener à bien avec succès la numérisation de l'entreprise.

Par exemple, parmi les solutions de communication disponibles sur le marché, la technologie utilisée est essentielle. Ce n'est pas la même chose d'utiliser un système de communication pour les entreprises qui fonctionnent avec la technologie WebRTC⁹ que d'utiliser un système qui fonctionne avec le protocole SIP¹⁰. La raison est qu'avec la WebRTC nous pourrions communiquer entre nous, aussi bien de façon interne avec les employés de l'entreprise qu'en externe avec les clients, de n'importe où et avec n'importe quel dispositif. Il nous suffira d'avoir un dispositif connecté à Internet. De plus, à la différence du SIP, nous n'aurons à installer aucun software pour gérer nos communications¹¹.

De cette manière, il est possible de réaliser la numérisation des entreprises de manière simple, car nous pourrions remplacer les appareils de communication peu flexibles (tels que les lignes fixes) par des appareils à usage quotidien (tels qu'un ordinateur, un téléphone portable ou une tablette), ce qui se traduira par un coût beaucoup plus faible pour l'entreprise.

⁹Le WebRTC : qui signifie (Communications Web en temps réel), est un projet open source – présenté par Google, Mozilla et d'autres – qui permet des communications en temps réel sans plugin via une API Javascript.

¹⁰SIP : signifiant Session Initiation Protocole, vient du monde de l'informatique

¹¹<https://www.lafabriquedunet.fr/blog/introduction-numerisation-des-entreprises/> consulté le 12/05/2023.

La numérisation de l'entreprise permet la croissance et le renouvellement nécessaires à la réussite commerciale, Un meilleur positionnement et une meilleure reconnaissance de la marque, ainsi d'augmenter le nombre de clients, grâce au marketing numérique.

En matière de documents, la numérisation consiste à remplacer un support papier par un fichier électronique. L'intérêt de la numérisation est de pouvoir faire une copie avec l'essentiel du contenu, copie qui pourra ensuite être stockée, indexée et retrouvée par une recherche automatisée.

Section 02 : La transformation numérique

Une transition au cours de laquelle l'entreprise fait évoluer ses processus métiers, mais également sa stratégie globale aussi bien en interne qu'en externe, son organisation, ainsi que ses produits et les interactions avec son écosystème. Une migration vers les technologies numériques actuelles, voici ce que représente aujourd'hui la transformation numérique.

1-Définition de la transformation numérique :

La transformation numérique, parfois nommée transition numérique, est maintenant une réalité dans tous les secteurs de l'économie. Ce concept désigne la mise en place de nouveaux processus et d'une nouvelle manière de travailler au sein des entreprises. Elle renvoie au recours à de nouvelles technologies numériques (matériel plus adapté, applications et logiciels informatiques, etc.), et à leur intégration dans le quotidien des employés et de l'entreprise sur le long terme.

Pour Aurélie DUDEZERT, la transformation digitale pour les entreprises, « c'est l'exploration et l'exploitation de nouveaux possibles engendrés par les technologies de l'information, en particulier au niveau organisationnel »¹². C'est donc une démarche volontaire.

La transformation numérique est le processus d'intégration quotidien et à long terme des nouvelles technologies et de nouveaux outils numériques au sein des entreprises, en complément aux anciens outils et/ou processus utilisés, ou pour complètement remplacer ces derniers.

¹²DUDEZERT Aurélie, La transformation digitale des entreprises, Édition 'La Découverte'. (2018). Paris .128pages

Elle impacte aussi bien les activités destinées au fonctionnement interne de l'organisation, que les processus à destination des parties prenantes externes. Elle a pour principal objectif d'améliorer la performance globale de l'organisation.

Donc la digitalisation n'impacte pas seulement les entreprises des secteurs technologiques. Elle affecte tous types de secteurs d'activité : les sociétés de formation, les banques, les sociétés de transport, les entreprises de service, et même le domaine industriel, nous parlons notamment de « l'industrie 4.0 »¹³. Il n'existe toutefois pas de transformation numérique uniforme et universelle, qui toucherait l'ensemble des entreprises de la même manière. Tout simplement car chaque entreprise est unique, avec une culture, des règles, des spécificités et un rythme de changement qui lui sont propres. Surtout si le secteur d'activité de celle-ci est réglementé et protégé, comme le secteur bancaire par exemple.

Cependant, la transition numérique est bien plus que cela, elle est également une philosophie d'entreprise, une compréhension fondamentale des modèles commerciaux, des stratégies et de l'orientation vers l'avenir, basées sur l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication moderne (NTIC). Elle permet d'échanger tout simplement des données avec les collaborateurs internes et externes à l'entreprise. Des chaînes de création de valeur comprenant fournisseurs, fabricants et commerçants sont ainsi organisées non pas de façon linéaire, mais en réseaux. Ainsi, le déroulement des processus est mieux adapté et le temps de prise de décision et de réaction est raccourci.

2-l'importance de la transformation numérique pour les entreprises :

John Kotter, professeur à la Harvard Business School, explique que la première étape afin d'initier un changement est de créer un sentiment d'urgence¹⁴. Cette transformation s'inscrit dans une stratégie d'entreprise, qui a pour but d'optimiser les processus afin d'accroître les performances. Parmi eux, l'expérience client, la fluidité et la rapidité des processus. C'est un renouveau profond pour l'entreprise, qui doit se métamorphoser et se réinventer.

La transformation numérique altère alors les modèles économiques, ainsi que le rapport au travail des employés. C'est un moyen de favoriser l'utilisation d'un maximum de

¹³ L'industrie **4.0** : désigne une nouvelle génération d'usines connectées, robotisées et intelligentes.

¹⁴ John KOTTER, Conduire le changement, Edition 'Pearson. (2015). France. 238 pages.

nouvelles technologies afin de soutenir, développer, encourager et pérenniser le business de l'entreprise.

Une entreprise peut entreprendre une transformation numérique pour plusieurs raisons. Mais de loin, la raison la plus probable est qu'ils doivent le faire : C'est une question de survie pour beaucoup. Les entreprises ne se transforment pas par choix parce que c'est coûteux et risqué. Les entreprises se transforment quand elles n'ont pas su évoluer.

La transformation numérique est un terme le plus souvent associée dans le monde des affaires où les entreprises s'efforcent de s'adapter à l'évolution de l'environnement des affaires découlant de la demande des clients et de la technologie.

Les outils et la technologie numériques modifient la façon dont les gens interagissent et, par conséquent, la façon dont les gens font des affaires. Par exemple, vous ne pouvez pas vendre une voiture ou une maison par téléphone ; il y a tout simplement trop de facteurs à prendre en considération qui exigent une preuve visuelle. Mais ce type de transaction peut se faire de façon numérique par le biais d'une interaction en ligne ou d'outils en ligne pour les commerçants. Le vendeur peut afficher des photos pour chaque aspect de de l'article sur un site Web ou même avoir une vidéoconférence en temps réel avec l'acheteur.

D'un point de vue plus commercial, la transformation numérique fait référence à la façon dont une entreprise a transformé ou est en train de transformer ses processus commerciaux de base à l'aide de la technologie numérique afin d'obtenir un avantage concurrentiel et de se différencier dans son segment de marché.

Il fait référence à la rationalisation des processus d'affaires au moyen d'applications informatiques numériques et de matériel informatique afin de favoriser la collaboration et l'interaction entre ses partenaires et d'offrir une plus grande valeur aux clients.

3-Les avantages de la transformation pour les entreprises :

La transformation numérique présente de multiples avantages pour les entreprises, ainsi ces avantages sont essentiels au succès des entreprises, on site les avantages suivantes :

➤ Réduire les coûts :

Pour de nombreuses entreprises, le choix de la transformation numérique est lié aux coûts. Le transfert des données vers un environnement cloud public¹⁵, privé ou hybride réduit

¹⁵Un cloud public : est une infrastructure informatique dans laquelle un fournisseur de services met des ressources à la disposition du public via internet.

les coûts d'exploitation. Il élimine des coûts matériels et logiciels tout en permettant aux membres de l'équipe de travailler sur d'autres projets.

➤ **L'optimisation de la collecte de données :**

La plupart des entreprises collectent de nombreuses données client, mais le véritable avantage réside dans l'optimisation de ces données pour réaliser des analyses pouvant faire évoluer l'entreprise. La transformation numérique crée un système permettant de collecter les données adéquates et de les intégrer pleinement à des fins d'amélioration du business intelligence.

C'est un moyen pour différentes unités fonctionnelles au sein d'une organisation de transformer des données brutes en informations à divers points de contact. Ainsi, cette approche génère une vue unique du parcours client, des opérations, de la production, des finances et des opportunités commerciales.

➤ **Le renforcement de la gestion des ressources au sein de l'entreprise :**

La transformation numérique consolide les informations et les ressources dans une suite d'outils pour les entreprises. Plutôt que d'avoir des logiciels et des bases de données dispersés, elle regroupe les ressources de l'entreprise et réduit le chevauchement des fournisseurs. Le nombre moyen d'applications utilisées dans les entreprises en 2020 est de 900 d'après l'enquête Connectivity Benchmark de MuleSoft a révélé que 97 % des décideurs informatiques sont impliqués dans des initiatives de transformation numérique dans leurs organisations respectives. La recherche identifie les tendances de transformation numérique les plus importantes pour 2020 et au-delà, en explorant l'impact et les avantages¹⁶.

La transformation numérique peut intégrer des applications, des bases de données et des logiciels dans un référentiel central pour créer une solution de business intelligence.

La transformation numérique n'est pas un service ou une unité fonctionnelle. Elle englobe tous les domaines d'une entreprise et peut conduire à l'innovation et à l'efficacité des processus dans toutes les unités. Des ventes et du marketing aux finances et à la direction, chaque service exploite des données confidentielles. Il est important d'optimiser et de sécuriser les données partout où elles circulent, tout en dotant les équipes d'outils faciles à utiliser leur permettant de faire leur travail.

➤ **L'amélioration de l'expérience client :**

La transformation numérique peut non seulement générer des gains d'efficacité pour les équipes, mais également offrir une expérience plus fluide et intuitive aux clients. Celle-ci

¹⁶<https://www.mulesoft.com> / Consulté le 15/05/2023.

dépend des communications par e-mail, des portails utilisateurs, des produits numériques et même de la fréquence à laquelle contactent de nouveaux prospects.

Les clients ont des attentes élevées en matière d'expériences numériques. Les consommateurs sont habitués à avoir des choix infinis, des prix bas et une livraison rapide. L'expérience client (CX) est le nouveau terrain de jeu des marques. Gartner c'est une entreprise américaine de conseil et de recherche dans le domaine des techniques avancées dont le siège social est situé à Stamford dans le Connecticut, rapporte que plus de deux tiers des entreprises déclarent rivaliser principalement sur l'expérience client.

Accenture c'est une entreprise internationale de conseil et de technologie créée en 1989 sous le nom d'Andersen Consulting, par séparation du groupe Arthur Andersen, rapporte que l'expérience client « est devenue le principal moteur d'une croissance commerciale durable ». L'entreprise estime que même une augmentation du score CX d'un seul point peut entraîner une croissance annuelle de plusieurs millions de dollars.

Une façon de différencier une marque auprès des clients est de démontrer que vous accordez de l'importance à la confidentialité de leurs données. Permettre au client de contrôler la manière dont ses données sont collectées et utilisées, et offrez-lui l'autonomie nécessaire pour prendre des décisions concernant ses données.

➤ **La croissance de la culture numérique au sein de l'entreprise :**

En fournissant aux membres de l'équipe des outils adaptés à leur environnement, la transformation numérique encourage une culture numérique.

Ces outils offrent non seulement un moyen plus transparent de collaborer, mais ils aident également à faire évoluer l'ensemble de l'organisation sur le plan numérique. Ce changement de la culture numérique est crucial pour que les entreprises restent durables. Il contraint les membres de l'équipe à améliorer leurs compétences et à suivre un apprentissage numérique dans le but de tirer parti des avantages de la transformation numérique.

➤ **L'augmentation des revenus de l'entreprise :**

En minimisant les coûts, il est plus facile d'augmenter les revenus. L'optimisation des opportunités par la reconnaissance des failles dans les processus commerciaux actuels est essentielle pour faire progresser une entreprise. En améliorant la transparence dans les différents aspects de l'entreprise, les employés et la direction peuvent améliorer leurs meilleures pratiques et augmenter les revenus grâce à la reconnaissance des modèles, l'évaluation des tendances et la capitalisation des opportunités basées sur les données.

➤ **L'augmentation de l'agilité :**

La transformation numérique rend les organisations plus agiles. En empruntant au monde du développement logiciel, les entreprises peuvent accroître leur agilité grâce à la transformation numérique, afin d'accélérer la mise sur le marché et d'adopter des stratégies d'amélioration continue. Cette approche permet de stimuler l'innovation et l'adaptation tout en ouvrant la voie à l'amélioration.

➤ **L'amélioration de la productivité :**

Des outils technologiques adaptés et compatibles peuvent rationaliser le workflow et améliorer la productivité. L'automatisation de nombreuses tâches manuelles et l'intégration des données dans l'ensemble de l'organisation permettent en outre aux membres de l'équipe de travailler plus efficacement.¹⁷

Comme cité précédemment, chaque entreprise a ses spécificités, ses contraintes, sa culture et ses règles. La mutation constante de l'environnement due aux avancées technologiques crée un sentiment d'urgence poussant les entreprises, chacune à son rythme et à sa manière, à se mettre au pied du digital. La transition digitale est sans aucun doute l'un des changements les plus larges et les plus profonds qu'aient connus nos sociétés. En définitive, cette transformation représente non seulement un challenge pour les entreprises, mais est aussi, dans plusieurs cas, la clé de leur survie. Cette adaptation à un environnement en constante mutation via l'exploitation des avancées technologiques peut trancher sur la pérennité des entreprises.

Section 03 : Ladigitalisation

La digitalisation est l'intégration des technologies numériques dans les processus commerciaux/sociaux, dans le but de les améliorer. La digitalisation est transformatrice, elle change la façon dont les sociétés interagissent avec leurs clients et souvent leurs sources de revenus.

1-La Définition de la digitalisation :

La digitalisation est le procédé qui vise à transformer un objet, un outil, un process ou un métier en un code informatique afin de le remplacer et le rendre plus performant. La transformation digitale a commencé dès les débuts d'internet, le courrier a été remplacé par les

¹⁷<https://www.virtu.com/fr/blog/8-avantages-transformation-numerique> Consulté le 18/05/2023

emails, les salons par des forums web, les magasins par des sites e-commerce. Désormais nous connaissons une digitalisation plus large et plus performante comme les caisses automatiques, les répondeurs automatisés, la communication via les réseaux sociaux¹⁸.

La digitalisation est devenue un phénomène naturel qui combine l'apparition d'internet et les avancées quotidiennes informatiques

2- La différence entre la digitalisation et la numérisation :

La différence entre les deux concepts est manifeste. La digitalisation a une connotation positive. La numérisation, en revanche, est neutre. Il s'agit néanmoins d'une condition préalable à la digitalisation.

La numérisation est le processus plutôt mécanique de « traduction » des données physiques dans un format numérique. Les informations numériques se composent de 1 et de 0. En raison de leur nature, elles résistent à la distorsion. Elles peuvent également être transmises sans perte. Les informations numériques sont ce que les réseaux de communication du monde entier utilisent, stockent et gèrent.

La digitalisation utilise quant à elle des informations numérisées pour améliorer les processus¹⁹.

Taper un essai dans un document numérique est la numérisation. Rendre ce document disponible pour une utilisation via un cloud, c'est la digitalisation. Opposer la digitalisation à la numérisation est fallacieux, car les deux concepts sont complémentaires.

3-Les étapes clé à la réussite de la digitalisation :

Les entreprises doivent muter et digitaliser leurs services pour réussir leur transformation digitale. Engager la transformation ne se fait pas du jour au lendemain. Plusieurs savoirs doivent être intégrés à l'entreprise pour que la transformation soit réussie.

➤ Première étape redéfinir sa stratégie

Tout d'abord, il convient de définir des nouveaux objectifs afin de créer la feuille de route stratégique. Pour ce faire, les entreprises peuvent identifier les facteurs de changements, notamment les nouvelles exigences clients ou encore les évolutions règlementaires afin de

¹⁸<https://www.alphalives.com/digitalisation/> / Consulté le 18/05/2023

¹⁹<http://www.scrive.com/fr/digitalisation/> / Consulté le 18/05/2023

définir une vision puis de nouveaux objectifs²⁰. Ensuite, ces objectifs peuvent être divisés en étapes intermédiaires pour faciliter la planification des ressources, et ainsi créer sa feuille de route.

➤ **Deuxième étape modéliser les processus**

Pour modéliser les nouveaux processus, les entreprises doivent avant toute chose définir l'expérience client qu'elles souhaitent mettre en place. Cette expérience peut être modélisée grâce à la cartographie du parcours client et des points de contact entre le client et l'organisation. Le parcours client peut être analysé afin d'identifier les points de contact ayant une faible satisfaction. Puis, en reliant les points de contact aux processus internes, il est possible de modéliser les futurs processus en fonction du parcours d'achat souhaité et de corriger les points de contact problématiques en modifiant les processus actuels. Pour optimiser l'expérience client, il convient de réduire le nombre d'étapes dans le parcours client, automatiser la prise de décision et surtout prendre en compte tous les risques. Cette modélisation étant exhaustive, elle nécessite une collaboration des équipes IT (Les technologies de l'information) et métiers.

➤ **Troisième étape mettre en place des nouveaux processus**

Délicate, cette dernière étape requiert de faire changer des pratiques de travail établies depuis longtemps. Or, tout changement nécessite du temps et de la patience. Prenons l'exemple d'une compagnie d'assurance pour laquelle la digitalisation des services de souscription de contrats pourrait créer un conflit entre les équipes des guichets physiques et celles des guichets virtuels. L'approche idéale pour implémenter de nouveaux processus consisterait alors à réorganiser l'entreprise en créant une nouvelle entité qui deviendra la référence pour l'ensemble du personnel.

4-La réalité de la digitalisation dans les organisations et les entreprises Algériennes :

Au niveau des entreprises et des organisations, l'approche de la transformation digitale reste réactive. La plupart des organisations font du rattrapage. Elles adoptent de nouvelles technologies pour demeurer compétitives et pertinentes. Elles ne cherchent généralement pas à innover.

En Algérie, La stratégie e-Algérie 2013, qui est un programme stratégique de numérisation adopté fin 2008 sous une première appellation, englobe des objectifs et des

²⁰LAHCHAME Kasmia, DJILALICHafik. La digitalisation des entreprises : une opportunité pour leur performance économique. Journal of Contemporary Business and Economic Studies Vol.(48) No.(2) (2021). Pages 520.

actions visant une transformation importante des modes d'organisation et de travail de l'administration. Aussi, une réforme des processus administratifs et une décentralisation de la gouvernance des entreprises avec l'introduction de nouveaux outils de gestion et de prise de décision, la mise en œuvre du programme a été prévue pour la période 2009/2013. Ce programme s'inscrit dans cette vision d'émergence de la société algérienne du savoir et de la connaissance, en tenant compte des mutations profondes et rapides que le monde connaît. Cette stratégie, qui préconise un plan d'action cohérent et vigoureux, vise à renforcer les performances de l'économie nationale, des entreprises et de l'administration²¹.

Les entreprises algériennes ont l'impératif d'améliorer leurs performances, en adoptant des innovations en matière de nouveaux outils digitaux, tels que le marketing digital, afin de soutenir les services à la clientèle, la génération de revenue, le partage d'informations et la coordination avec leurs fournisseurs.

Exemple de la transformation digitale dans les entreprises :

La vague de digitalisation déclenchée par Internet a perturbé de nombreuses industries. L'industrie de la publicité en est un bon exemple.

Le marketing digital a remplacé le marketing analogique, offrant des opportunités commerciales avec un taux de conversion supérieur. Il se base sur l'étude de données comportementales pour offrir une expérience client personnalisée.

Starbucks est un excellent exemple de digitalisation réussie reposant sur un principe simple : faciliter l'achat et fidéliser en exploitant les nouvelles technologies à bon escient. En effet, en tirant profit de ses données clients grâce à la création d'une application mobile et d'un programme de fidélité, la marque a su identifier un véritable potentiel pour améliorer l'expérience client et ainsi créer plus de leads. Les équipes commerciales et logistiques travaillent désormais main dans la main grâce à l'analyse des données clients pour maximiser les résultats de l'entreprise.²²

"Le but n'est pas de faire un produit technologique cool et clinquant. Le but est de bâtir une technologie qui viendra accompagner le contact humain et modeler l'offre unique de Starbucks", indiquait Gerri Martin-Flicker, directeur de la technologie chez Starbucks dans un questions/réponses accordé à Microsoft. Ainsi, Starbucks a longtemps été leader sur le marché

²¹BORHANE, M. D., & SOLTANI, M. R..L'administration électronique levier de modernisation de l'administration publique. Revue algérienne des sciences politiques et relation internationale(15). (2020, Décembre). Page 411.

²² BOATA Loana, les milleurs exemples de digitalisation. Consulté le 20 mai 2023 sur <https://www.sherpany.com/fr/>

des applications de paiement, surpassant même Apple en comptant à lui seul 40 % du marché des paiements par mobile.

Grâce aux données collectées, l'entreprise adapte l'approvisionnement de ses boutiques, gère les stocks et optimise sa communication marketing, offrant ainsi une expérience personnalisée à ses clients. Cette stratégie est bénéfique pour l'entreprise en termes de temps et d'argent, et pour les clients en termes d'offre personnalisée.

Section 04 : La stratégie de digitalisation

La digitalisation a intégré une place de plus en plus importante que ce soit au travail comme à la maison. Aujourd'hui les indépendants, commerçants, artisans, professions libérales, font évoluer leur stratégie en se tournant vers le digital afin de maintenir ou développer leur activité. Ce document va vous aider à vous lancer dans le digital et vous permettre de faire de la crise sanitaire une opportunité.

1-La stratégie digitale :

François Cazals définit la stratégie digitale ainsi « une stratégie digitale consiste à augmenter l'activité et l'efficacité d'une organisation grâce aux technologies numériques »²³.

Toutefois, le plus gros challenge que rencontrent les entreprises de nos jours est le manque de connaissances nécessaires concernant la stratégie de digitalisation à adopter, mais aussi la manière de l'intégrer à la stratégie globale de l'entreprise. La mauvaise gestion et les mauvais choix concernant cette stratégie rendent souvent les entreprises plus vulnérables.

Nous savons que la digitalisation est considérée comme un remodelage structurel complet de l'entreprise, une partie intégrante de sa stratégie globale. Elle ne touche donc pas une fonction particulière de l'organisation, mais elle se fonde dans le processus métier de l'entreprise et englobe toutes ses activités, à savoir : la distribution, le marketing, la communication, les finances, le management, les ressources humaines (RH), la production, etc. C'est un processus d'amélioration continu qui sera exposé à d'éventuelles modifications ou corrections au fur et à mesure des changements et évolutions technologiques qui ont lieu sur le marché.

²³ François CAZALS, « Stratégie digitale : la méthode des 6C », Edition De Boeck Sup.(2015). France. 368 pages,

La stratégie de digitalisation représente un plan d'action qui va aider l'entreprise à gérer les nouvelles technologies digitales de manière à assouvir au mieux les besoins de l'organisation et à atteindre le but fixé par cette dernière. L'objectif fixé doit être établi selon l'outil SMART (Spécifique, Mesurable, Ambitieux, Réaliste, Temporel) c'est un principe clé dans la gestion de projet est de pouvoir atteindre les objectifs du projet dans les délais impartis, tout en n'altérant pas la qualité des résultats attendus²⁴. Une entreprise peut, par exemple définir pour objectif à atteindre, l'amélioration du processus décisionnel, dans ce cas, la stratégie de digitalisation sera orientée vers l'exploitation au mieux des outils numériques d'aide à la décision.

2--La culture digitale :

Nous savons tous que les entreprises traditionnelles sont, contrairement aux start-ups²⁵, celles qui éprouvent le plus de mal à se mettre au pied du digital et à entamer leur transition numérique. Cependant, intégrer le digital à l'entreprise sur le long terme ne dépend pas seulement de la mise en place d'une stratégie et d'outils numériques. Il ne suffit pas d'installer un ERP(Enterprise resource planning) et de mettre en place une CRM(Customer Relationship Management) pour prétendre être une entreprise fonctionnant au digital. Ce n'est pas tant une question de moyens, mais une question de culture.

La culture d'une entreprise représente les éléments qui composent son identité, ses valeurs, son histoire, sa vision et ses objectifs, ses coutumes ainsi que son mécanisme de fonctionnement. Cela va donc de soi, pour remodeler l'intégrité du fonctionnement d'une entreprise, la révision de sa culture représente un point crucial.

La culture digitale, également appelée culture numérique, réfère à un mode de fonctionnement de l'entreprise basé sur les nouvelles technologies numériques telles que les ERP, les CRM, les GED(Gestion Électronique des Documents), les solutions Saas(Software as a Service), etc. elle est à la base de toute transformation digitale réussie.

La mise en place d'une culture digitale a pour fin de développer de nouveaux usages, nécessaires à la réussite de la transition digitale²⁶. Elle ne réfère pas uniquement à former ses collaborateurs et salariés à l'utilisation des outils numériques, elle implique également la

²⁴<https://blog-gestion-de-projet.com/methode-smart/> / Consulté le 25/05/2023.

²⁵ Start-up : Ce terme désigne une entreprise nouvelle et innovante à fort potentiel de croissance et de spéculation sur sa valeur future

²⁶ RADIS Sophie, « Le rôle du département RH dans la transformation digitale : Comparaison entre neuf industries implantées en Région wallonne. ». 2019, Université de Liège.

nécessité d'intégrer le digital au processus métier. Instaurer une nouvelle manière de faire les choses peut souvent engendrer des réticences de la part des collaborateurs et des salariés. Ces derniers peuvent voir dans la transition digitale un remplacement de leurs postes ou métiers, et ceci est souvent synonyme, à leurs yeux, d'un éventuel licenciement. Ce qui engendre une résistance au changement²⁷ qui peut se révéler être handicapante si les managers ne pallient pas ce problème. C'est pour cela qu'adopter une culture digitale de l'entreprise est une étape cruciale à la digitalisation. Car elle permet de faire de la transition digitale un nouveau quotidien sans pour autant brusquer les collaborateurs.

La culture digitale permet de mener le changement de manière progressive et donc de laisser le temps aux collaborateurs de comprendre les enjeux de la digitalisation, de s'appropriier les nouveaux outils numériques et de travailler de manière optimale à l'atteinte des objectifs fixés.

Mettre en place une culture digitale requiert en premier lieu une communication transparente et instantanée. C'est un élément capital car c'est ce qui va permettre aux collaborateurs de comprendre les avantages et enjeux de la digitalisation, mais aussi les objectifs à atteindre et la marche à suivre. Ensuite, pour renforcer la communication en transparence, dispenser de coachings et de formations en continu des collaborateurs et des dirigeants, permet de s'appropriier les outils numériques et de tirer un trait sur les écarts de compétences.

3-Le mécanisme de changement de l'entreprise selon Kurt Lewin :

Dans l'optique de mieux comprendre le mécanisme de changement d'une entreprise 'normale' vers une entreprise 'digitale', nous nous appuyerons sur le modèle de gestion du changement de Kurt Lewin qui a défini trois étapes principales du changement, en se basant sur la métaphore du processus de changement d'un glacier²⁸ :

- L'étape du dégel : elle consiste à préparer le terrain pour un changement radical. Dans ce cas de figure, il s'agit de sensibiliser les collaborateurs et salariées aux enjeux du digital au sein de l'entreprise, de tous les atouts que cette dernière pourrait acquérir grâce à sa digitalisation. Il est également important de les convaincre que le changement est vital à l'entreprise, et que sans celui-ci, elle ne fera pas long feu ;

²⁷ KOTTER John, Conduire le changement, Edition 'Pearson'. (2015). Paris. 238 pages,

²⁸ - KURT Lewin Field théorie in social science, Edition 'Harper & Row'.(1951).

- L'étape du changement : c'est l'étape centrale, de nouvelles pratiques et habitudes sont définies, les collaborateurs et salariés étant à présent.

- plus ouverts au changement après leur exposition au sentiment d'urgence¹⁵ créé par la phase de dégel ;

- L'étape du gel : c'est l'étape finale, celle qui vise à consolider le changement ainsi que les pratiques établies au préalable, durant la phase de changement ; et ce, dans l'optique de faire de ces pratiques des processus et habitudes de travail sur le long terme.

L'intégration des technologies digitales permettra de créer de nouvelles perspectives pour l'entreprise. Elle aidera à moderniser la société et offriront de nouvelles sources de valeur pour les clients, tout en créant de nouvelles opportunités génératrices de revenu. Toute entreprise doit donc s'intéresser à la digitalisation. Bien évidemment, il est essentiel d'avoir une approche de la digitalisation par l'angle stratégique. Cette option permettra d'instaurer une cohérence des activités digitales par la consolidation et l'alignement de tous les efforts digitaux en vue d'atteindre ces objectifs.

4-Avantages et inconvénients de la digitalisation :

En adoptant une vue d'ensemble, les avantages potentiels de la digitalisation deviennent évidents. Un meilleur flux de travail, une efficacité accrue, de meilleurs produits et des services entièrement nouveaux font partie intégrante du processus. D'autres avantages découlent de ces derniers, comme une meilleure compétitivité.

Les avantages de la digitalisation l'emportent largement sur ses inconvénients. Certains de ces avantages sont²⁹ :

- Meilleurs processus de fabrication.
- Produits livrés sur le marché plus rapidement.
- Réduction du temps de réaction aux commentaires des clients.
- Amélioration des idées.
- Chaînes d'approvisionnement entières qui bénéficient d'une intégration intégrale.
- Coûts de production réduits.
- Etc.

²⁹ PELCOT Céline, La transformation digitale : avantages et inconvénients. Consulté le 25/05/2023 sur <https://www.forstaff.fr/>

À l'autre extrémité du spectre, les inconvénients sont beaucoup moins importants, mais une mauvaise mise en œuvre de la digitalisation recèle encore certaines embûches. Cela peut se traduire de différentes manières :

- Amélioration de l'expérience utilisateur au point que la transformation digitale anéantit la rente économique. Le processus crée une valeur spectaculaire pour les clients et aucune pour l'entreprise.
- Promotion d'une économie du vainqueur qui rafle tout, propice au monopole.
- Compréhension médiocre des écosystèmes résultant de la digitalisation.
- Dualité du processus complètement manquée.

La digitalisation a aussi des inconvénients sur l'environnement, tout d'abord, l'un des premiers problèmes qui se pose est l'extraction des ressources nécessaires à la fabrication des objets électroniques.

- l'épuisement des ressources minérales et fossiles.
- l'émission de gaz à effet de serre.
- la consommation d'énergie.
- l'acidification de l'eau.

La numérisation dans l'entreprise contribue à **améliorer l'efficacité de ses opérations, rendant l'automatisation possible**. Il y a moins d'erreurs humaines et les coûts opérationnels sont réduits, en raison de la diminution des besoins en ressources humaines.

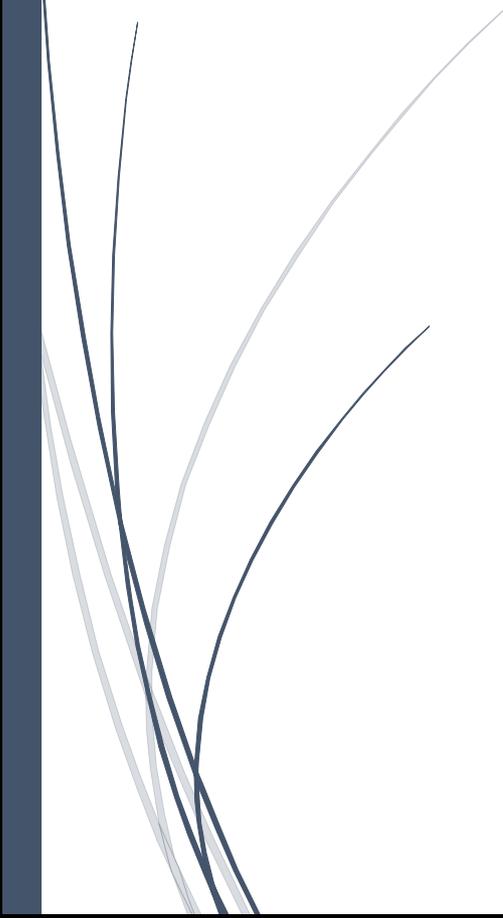
Conclusion :

En conclusion, la transition digitale des entreprises est un processus long qui se fait à petits pas. Néanmoins, il existe plusieurs manières d'assurer sa pérennité en palliant aux problèmes de résistance au changement. La digitalisation passe par trois étapes clés primordiales à sa réussite. Tout d'abord, redéfinir sa stratégie afin créer sa feuille de route. En deuxième lieu, modéliser les processus, les entreprises doivent avant toute chose définir l'expérience client qu'elles souhaitent mettre en place.

Puis enfin, mettre en place des nouveaux processus, cette dernière étape requiert de faire changer des pratiques de travail établies depuis longtemps. Les organisations peuvent.



Chapitre 2 : Développement durable des entreprises



Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

INTRODUCTION:

Le développement durable est un concept clé du XXI^e siècle qui vise à répondre aux défis environnementaux, sociaux et économiques auxquels notre planète est confrontée. Il reconnaît l'interdépendance entre l'homme, la société et l'environnement, et cherche à établir un équilibre durable entre ces trois piliers.

L'objectif principal du développement durable est de satisfaire les besoins présents sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire les leurs. Cela signifie que les décisions et les actions prises aujourd'hui doivent prendre en compte les conséquences à long terme sur l'environnement, la société et l'économie.

Sur le plan environnemental, le développement durable encourage la préservation des ressources naturelles, la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la protection de la biodiversité et la promotion de pratiques respectueuses de l'environnement.

Sur le plan social, le développement durable vise à garantir l'équité sociale, l'accès à l'éducation, à la santé et aux services de base pour tous. Il encourage également le respect des droits de l'homme, l'égalité des sexes et la participation citoyenne.

Sur le plan économique, le développement durable cherche à promouvoir une croissance économique soutenable qui crée des opportunités d'emploi, favorise l'innovation et utilise les ressources de manière efficace.

Pour atteindre ces objectifs, le développement durable nécessite une approche holistique et intégrée, où les gouvernements, les entreprises, la société civile et les individus travaillent ensemble. Il exige également une vision à long terme, une prise de décision éclairée basée sur des données scientifiques, ainsi qu'une volonté de changer les comportements et les modèles de production et de consommation.

L'objectif de ce deuxième chapitre intitulé " développement durable des entreprises" est de donner une vision générale sur le concept de développement durable. Le chapitre est structuré en quatre sections. La première section rappellera l'histoire du concept de développement durable, dans la deuxième section, nous verrons les fondements du développement durable, en présentant ses dimensions, ses principes. Le troisième chapitre repose sur les indicateurs du développement durable. Enfin, nous terminerons avec une quatrième section dans laquelle nous allons exposer le lien entre la numérisation et le développement durable au sein de l'entreprise.

Section01: Genèse de concept du développement durable.

La dégradation de l'environnement est la cause principale de l'émergence du concept de développement durable dans les années quatre-vingt. ce concept s'est ensuite rapidement diffusé, à tel point qu'il est devenu le premier concept mondial. plusieurs conférences ont eu lieu afin d'étudier les préoccupations du développement durable, parmi ces conférences nous citons les plus connues à l'échelle internationale à savoir : le club de Rome, la conférence des nations unies sur l'environnement, la conférence de rio sur l'environnement et le développement, le protocole de Kyoto et le sommet mondial pour le développement durable.

1. définition de développement durable.

Depuis son apparition au début des années quatre-vingt, le concept de développement durable a fait l'objet d'un nombre incalculable de définitions³⁰. Nous allons Vous présenter trois catégories de définitions qui nous semblent être les plus pertinentes. La catégorie institutionnelle, la catégorie économie et la catégorie économie et environnement. Ou comme classées par L.Guay, L. Doucet, L. Bouthillier, G. Debailleul dans leurs ouvrages les enjeux et les défis du développement durable : connaitre, décider, agir comme des définitions idéal-typiques³¹ qu'on peut qualifier de conservatrice, modérée et Progressiste.

1.1 La catégorie 'économie'

Dans cette première catégorie de définitions dite la catégorie économie ou la conception conservatrice : « Le développement durable ça veut dire qu'il faut trouver une façon pour qu'il n'y ait plus de récession épouvantable, une économie durable serait une économie basée sur des bases solides.», ou « Le développement durable, c'est le changement, il faut qu'ils soient prêts à changer continuellement si tu veux que ça dure, il faut que ça change.»³² Cette catégorie de définition donne une représentation pour le concept du développement durable sans faire référence à l'environnement³³. Ledéveloppement durable peut être défini comme étant : les prélèvements sur le stock de ressources qui ne doivent être

³⁰R.Anthony, D.Karen, A.V.Mérylle, Guide pratique de développement durable, éd. AFNOR,2005, P.235

³¹L.GUAY , L.DOUCET , L.BOUTHILLIER, G.DEBAILLEUL dans les ouvrages les enjeux et les défis du développement durable : connaître, décidé, agir, éd les presses de l'Université LAVAL, Québec, 2004, p.63.

³² Le développement durable : valeurs et pratiques. Idem.

³³L.GUAY , L.DOUCET , L.BOUTHILLIER, G.DEBAILLEUL dans les ouvrages les enjeux et les défis du développement durable : connaître, décidé, agir, éd les presses de l'Université LAVAL, Québec, 2004, p.70.

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

supérieurs à la croissance naturelle de la ressource ; cela veut dire, qu'ils doivent au minimum garantir le renouvellement de la ressource dans le temps.

La conception conservatrice de l'économie du développement durable met l'accent sur la stabilité économique et la nécessité d'établir des bases solides pour une croissance durable. Selon cette perspective, le développement durable est avant tout une question de maintien d'une économie en croissance continue, sans récession majeure. L'idée principale est que pour assurer la durabilité économique, il faut éviter les crises et les chocs économiques majeurs.

1.2 La catégorie économie et environnement

Le deuxième type de définition interprète le développement durable comme la combinaison de l'environnement et de l'économie. Dans cette catégorie le développement durable, c'est précisément cette harmonie, cet équilibre entre la croissance économique, mais dans le cadre de la préservation globale de nos ressources... Cette définition est basée sur la relation entre l'économie et l'environnement deux formulations : en dans la première formulation, le développement durable repose sur l'idée d'équilibre, mais en le restreignant cette fois aux aspects économiques et environnementaux, et dans la seconde formulation, le développement durable est conçu comme la reconnaissance de la dimension environnementale de la prise de décision économique³⁴. Ainsi, pour ce critère de définition, le développement durable est complémentaire entre croissance économique et protection de l'environnement, contrairement à la première définition qui ignore la dimension environnementale.

1.3 La catégorie institutionnelle

La dernière catégorie de définitions comprend les définitions qui se rapprochent le plus de la définition institutionnalisée du développement durable, qu'il s'agisse de la conservation des ressources pour les générations futures³⁵. Selon le ministère français de l'Écologie et du Développement durable, lors de la session débat de la Commission 21, "Le développement durable, c'est un progrès dans la durée, un développement économique qui favorise le progrès social tout en protégeant l'environnement. dans la durée donc notre énergie

³⁴L.GUAY, L.DOUCET, L.BOUTHILLIER, G.DEBAILLEUL (Le développement durable : valeurs et pratiques).P.239.

³⁵L.GUAY , L.DOUCET , L.BOUTHILLIER, G.DEBAILLEUL (Le développement durable : valeurs et pratiques).P.239.

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

et nos ressources naturelles.

C'est donc un développement économique qui favorise le progrès social tout en protégeant l'environnement »³⁶, et intitulé « Politiques pratiques et ambitieuses de développement durable » ou Gendron (2001) du 9 septembre 2004 que le développement durable « est un développement qui prend en compte tous les éléments de l'environnement et qu'il existe un équilibre entre les différentes forces de la société »³⁷. Néanmoins, deux d'entre elles sont considérées comme des définitions de référence : la définition proposée par l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature en 1980, "Le développement durable est un développement qui prend en compte l'environnement, l'économique et social"³⁸, utilisant le plus souvent l'expression WCED (World Commission on Environment and Development).

L'expression citée par le président dans son rapport Brundtland de 1987 intitulé "Notre avenir à tous". Le rapport définit le concept comme suit : "Le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs" : Ce concept contient deux concepts :

- le concept de "besoins", etc. le plus les besoins fondamentaux des pauvres, auxquels il convient d'accorder la plus haute priorité.³⁹
- Et l'idée des limites imposées par l'état de notre technologie et de notre organisation sociale à la capacité de l'environnement à répondre aux besoins actuels et futurs.

2. L'apparition du concept de développement durable.

Le concept de développement durable est apparu pour la première fois dans les années 1980, mais il est né principalement dans les années 1970 avec l'émergence des problèmes écologiques et de la dégradation de l'environnement. Par conséquent, des conférences internationales, à savoir le Club de Rome, la Conférence des Nations Unies sur l'environnement, la Commission mondiale sur l'environnement et le développement, ont débattu du concept de développement durable.⁴⁰

³⁶R.Anthony, D.Karen, A.V.Mérylle, Guide pratique de développement durable, éd. AFNOR, France, 2005, P.10.

³⁷L.GUAY , L.DOUCET , L.BOUTHILLIER, G.DEBAILLEUL dans les ouvrages les enjeux et les défis du développement durable : connaître, décidé, agir, éd les presses de l'Université LAVAL, Québec, 2004, P.70.

³⁸ Le développement durable : valeurs et pratiques. Idem. P.239.

³⁹R.Anthony, D.Karen, A.V.Mérylle, Guide pratique de développement durable, éd. AFNOR, France, 2005, P.9.

⁴⁰ Y. Veyret : Le développement durable. Ed. Essedes, Paris, 2007, P.24.

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

2.1. Club de Rome

Le Club de Rome est une association internationale fondée en 1968 qui rassemble des think tanks prospectifs, fondés par l'Italien Aurelio Peccni, rassemblant des scientifiques, des économistes, des hommes d'affaires, des hauts fonctionnaires et des hommes politiques⁴¹. Ils se réunissent régulièrement pour étudier les questions liées à l'avenir de l'humanité (surexploitation des ressources naturelles, pression démographique et croissance des déchets).

Au fil des ans, le Club de Rome a produit un certain nombre de rapports, dont le premier s'intitulait « The Limits to Growth » ou « The Meadows Report », en 1972, au nom de Dennis Meadows, directeur du groupe de recherche, et analysait la relation entre les limites économiques et écologiques et la relation avec la croissance démographique. Sa principale conclusion est que "la poursuite de la croissance matérielle conduira tôt ou tard à l'effondrement du monde qui nous entoure, cela conduira à une dégradation importante des conditions de vie »⁴².

Parallèlement, des travaux d'experts internationaux ont exploré les multiples interactions entre environnement et croissance économique, montrant qu'il est possible de concevoir et de mettre en œuvre des stratégies de développement socio-économique en même temps. Plus juste et plus respectueux de l'environnement⁴³

Le Club de Rome est la première étape dans la définition des fondements du développement durable.

2.2. La Conférence des Nations Unies sur l'Environnement (CNUE)

Après le Club de Rome, la Conférence des Nations Unies sur l'environnement humain, le premier Sommet de la Terre, s'est tenue à Stockholm, en Suède, du 5 au 16 juin 1972. La conférence réunit des pays développés et en développement. Il s'est organisé pour trouver une solution au danger déclaré par le Club de Rome. En effet, la réunion a suggéré la nécessité d'intégrer l'environnement et sa protection dans une analyse socio-économique⁴⁴ plus équitable et respectueuse de l'environnement. Cette rencontre a notamment abouti à la mise en

⁴¹ Y. Veyret : Le développement durable. Ed. Essedes, Paris,2007, Idem.P.24.

⁴² Y. Veyret. Idem. P.24.

⁴³ E. Guingand, A. Jounot : le développement durable et l'entreprise : un déficit pour les managers. Ed. AFNOR, France ; 2004,P.7.

⁴⁴Y. Veyret : Le développement durable. Ed. Essedes, Paris,2007,P.25.

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

place du concept de développement écologique, à la mise en place du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE), à la déclaration des 26 principes et au plan d'action⁴⁵.

2.3. La Commission Mondiale sur l'Environnement et le Développement (CMED)

La Commission mondiale sur l'environnement et le développement (CMED), également connue sous le nom de "Commission Brundtland", a été créée en 1983 pour étudier les problèmes mondiaux d'environnement et de développement, tels que le réchauffement climatique, la menace de la couche d'ozone et la menace de la désertification pour l'agriculture⁴⁶. CMED en Quatre ans après sa création, un rapport officiel, Notre avenir à tous, a été publié contenant ses conclusions. Dans ce rapport, la Commission a donné une définition générale du concept de développement durable.

Dans ce rapport, la présidente de la CMED, ajoutant à sa définition du concept de développement durable, a demandé d'établir « un programme général de changement » qui vise à assurer un développement durable pour la génération future, et progresser à la fois sur les plans économiques, environnementaux et sociaux.

A la suite de la commission mondiale sur l'environnement et le développement en 1983, les grandes entreprises industrielles dans les pays développés sont réagies pour protéger l'environnement. En 1984, le PNUE a organisé la conférence mondiale de l'industrie sur la gestion de l'environnement et, en 1984 également, l'Association Gestion responsable a été créée par l'industrie chimique au Canada, l'une des premières tentatives pour rédiger un code de conduite des entreprises dans leur gestion de l'environnement. A la fin des années quatre-vingt, la notion de l'éco-efficacité a été introduite dans l'industrie, comme moyen de réduire l'impact sur l'environnement tout en accroissant la rentabilité. Ces préoccupations n'étaient pratiquement jamais partagées par les grandes entreprises des pays en développement⁴⁷. Le rapport Brundtland a souligné l'importance de l'intégration des préoccupations environnementales, économiques et sociales dans la prise de décision et a appelé à une action internationale concertée pour résoudre les défis mondiaux liés à l'environnement et au développement.

⁴⁵ E. Guingand, A. Jounot : le développement durable et l'entreprise : un défi pour les managers. Ed. AFNOR, France ; 2004, P.7.

⁴⁶ Programme des nations unies pour l'environnement : L'avenir de l'environnement mondial 3, GEO-3. Ed. De doeck , 2002, P.10.

⁴⁷ Programme des nations unies pour l'environnement : L'avenir de l'environnement mondial 3, GEO-3. Ed. De doeck , 2002, P.11.

3. La diffusion du concept de développement durable.

Le développement durable après sa définition dans le « Rapport Brundtland » en 1987, s'est répandu dans le monde entier. Les préoccupations qu'il avait engendrées durant la fin des années 80, particulièrement les préoccupations environnementales, ont été abordées encore plus dans des réunions internationales. Mais ce n'est qu'à partir de 1992, lors de la conférence de Rio sur l'environnement et le développement, qu'ils ont reconnu la nécessité d'agir et de mettre en place des programmes pour protéger l'environnement.

3.1 La Conférence des Nations Unies sur l'Environnement et le Développement (CNUED)

La Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement était le deuxième Sommet de la Terre après la Conférence de Stockholm en 1972 et s'est tenue à Rio de Janeiro du 3 au 14 juin 1992. Avant cette conférence, ses préparatifs ont commencé aux niveaux national, sous-régional, régional et même mondial dans le but de parvenir à un développement durable. Ses principales conclusions ont été le choix du texte fondateur des 27 principes intitulés "Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement", le Programme d'action 21 et la création de la Commission du développement durable, "articulée autour de trois concepts fondamentaux : la reconnaissance que la double principe d'équité intergénérationnelle, d'équité intergénérationnelle et d'équité intergénérationnelle pour réduire les différences de niveau de vie actuel ; La reconnaissance d'un principe de responsabilité et d'un devoir de solidarité entre Etats, tant en matière d'environnement qu'en matière de développement économique et social ; L'intégration de l'environnement dans le processus global de développement⁴⁸.

3.1.1. L'action 21

Est un programme d'action établi lors de la conférence de Rio en 1992. 'Il constitue un plan d'action mondial qui marque la naissance d'un nouveau partenariat international pour le développement durable⁴⁹. Il contient 40 chapitres et plus de 2 500 recommandations. Ce programme d'action global propose des mesures concrètes pour promouvoir le développement durable dans les domaines clés tels que la gestion des ressources naturelles, la lutte contre la

⁴⁸ E. Guingand, A. Jounot : le développement durable et l'entreprise : un défi pour les managers. Ed. AFNOR, France ; 2004,P.7,8.

⁴⁹ E. Guingand, A. Jounot. Idem.P.8.

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

pauvreté, la santé, l'éducation, l'énergie, les transports, et la participation du public. L'Agenda 21 encourage la coopération internationale et la mise en place de partenariats entre les gouvernements, le secteur privé et la société civile pour mettre en œuvre les actions nécessaires.

La CNUED a également conduit à la création de la Commission du développement durable des Nations Unies (CDD), qui a pour rôle de suivre la mise en œuvre de l'Agenda 21 et de promouvoir le développement durable à l'échelle mondiale.

L'action 21 en Algérie se réalise avec la collaboration d'un comité français pour l'environnement et le développement durable⁵⁰. Ses principales missions sont d'aider la société civile à participer aux enjeux de développement durable telle que la lutte contre tous type de pollution, la lutte contre la pauvreté, etc.

<< Le coût de l'application d'action 21 dans les pays en développement a été estimé par le secrétariat du sommet de la terre à 625 Milliards de dollars par an, les pays en développement devant trouver 80% de ce montant, soit 500 Milliards de dollars. Les pays développés étaient censés de fournir le reste, soit 20%, on encore 125 Milliards de dollars par an, en atteignant en fin l'objectif fixé de longue date, de consacrer 0,7% de leur produit national brut (PNB) à l'aide publique au développement (APD). »⁵¹. Donc l'objectif de l'action 21 c'est de Lutter contre le réchauffement climatique. Préserver la biodiversité et les ressources naturelles. Garantir la cohésion sociale et la solidarité entre les territoires et les générations. Permettre l'épanouissement de tous les êtres humains.

3.1.2. La Commission du Développement Durable (CDD)

La Commission du Développement Durable a été créée en décembre 1992, après la conférence des Nations Unies sur l'Environnement et le Développement (CNUED) à Rio.⁵² Son rôle est de suivre et d'examiner la mise en œuvre des accords de l'action 21, et les principes de la déclaration de Rio sur l'environnement et le développement aux niveaux local, national, régional et international.

⁵⁰ N. Nedjadi, K. Kherbache, La problématique de développement durable a travers l'agenda 21 : concept. Priorité et perspectives, colloque international sur le développement durable et exploitation rationnelle des ressources, Avril 2008, Sétif, P.41.

⁵¹ Programme des nations unies pour l'environnement : L'avenir de l'environnement mondial 3, GEO-3. Ed. De doeck , 2002.

⁵² Idem p.19.

3.1.3. La Convention Cadre des Nations Unies sur le Changement Climatique (CCNUCC)

Cette convention a été l'une des résultats importants du sommet de Rio en 1992. Elle est entrée en vigueur le 21 mars 1994 après sa ratification par 189 pays. L'origine de la convention remonte à la deuxième conférence mondiale sur le climat, tenu en 1990, durant laquelle les ministères réunis déclaraient qu'il fallait aller de l'avant dans l'élaboration d'une politique et la mise en place d'un système mondial d'observation du climat.⁵³ L'objectif principal de la CCNUCC est de stabiliser la concentration globale des émissions de gaz à effet de serre (GES) pour limiter son impact sur le climat mondial. Après cette convention vient le Protocole de Kyoto qui fixe ces émissions de GES. Elle a été ratifiée par l'Algérie en avril 1993.⁵⁴

3.1.4. Le protocole de Kyoto

Le Protocole de Kyoto est issu de la convention cadre des Nations Unies sur les changements climatiques, Créée dans le but de réduire les émissions de gaz à effet de serre.⁵⁵ Le 10 décembre 1997, le Protocole a été ouvert à la signature pour les pays qui veulent le ratifier. Pour entrer en vigueur, ce protocole doit être ratifié par au moins 55 pays représentant 55% des émissions de CO₂. Après avoir atteint cette condition en 2005, le Protocole de Kyoto est entré en vigueur officiellement le 16 février de la même année. Le seul pays qui n'a pas ratifié ce Protocole à ce jour est les Etats Unies, le principal pays émetteur de gaz à effet de serre, ses émissions représentent un quart des émissions mondiales.

Les pays signataires, d'après l'annexe B⁵⁶ de la convention cadre, doivent réduire leurs émissions de gaz à effet de serre de 5,2% durant la période 2008-2012 par rapport au niveau atteint en 1990. Par exemple l'Union Européenne et le suisse doivent réduire leurs émissions de 8%, Le Canada de 6%, et les États-Uniens de 7%.

Les pays disposent d'une certaine marge de manœuvre en ce qui concerne les moyens

⁵³ Idem. p.18.

⁵⁴ Ministère de l'aménagement et de territoire et de l'environnement, Rapport sur l'état et l'avenir de l'environnement en Algérie, Alger, 2005.

⁵⁵ Les gaz à effet de serre désignés par le protocole, Le dioxyde de carbone (CO₂), Le méthane(CH₄), L'oxyde nitreux (N₂O), L'hexafluorure de soufre (SF₆), Les hydrofluorocarbures(HFC), Les perfluorocarbures(PFC) ou hydrocarbures perfluorés.

⁵⁶ Cette annexe contient les quotas d'émission de chaque pays à réduire les GES pour la période 2008-2012 exprimés en pourcentage de ses émissions de 1990.

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

d'atteindre ces objectifs. Le protocole de Kyoto prévoit notamment les instruments suivants.⁵⁷

✓ Mécanisme de développement propre : les pays industrialisés pourront obtenir des crédits d'émissions s'ils financent des projets de réduction d'émissions dans les pays en voie de développement. Ce mécanisme inclut notamment des transferts technologiques entre le Nord et le Sud.

✓ Echange de droits d'émission : les pays ayant développé une technologie permettant de réduire les émissions pourront vendre un permis, équivalent à cette réduction, aux pays intéressés à se procurer des droits d'émission supplémentaires. Cette idée de négociable a été proposée par les Etats-Unis en échange de leur promesse de ratifier le protocole. Par la suite, ce pays a tout de même refusé cette ratification en 2001.

✓ Mise en œuvre conjointe : les pays industrialisés et en transition peuvent atteindre leurs objectifs de réduction des gaz à effet de serre en dépollution des installations dans d'autres pays dans lesquels la dépollution coûte moins cher. Cette réduction est portée au crédit du pays qui finance l'investissement de dépollution tandis que le pays-hôte bénéficie d'une diminution supplémentaire de la pollution.

3.2. Le sommet mondial pour le développement durable

Le sommet mondial pour le développement durable est le troisième sommet de la terre après celui de Stockholm en 1972, et de Rio en 1992, s'est tenu de 26 août au 4 septembre 2002 à Johannesburg. Ce sommet a été organisé dans l'objectif d'examiner et de suivre encore plus la mise en œuvre du programme de l'action 21 et les principes indiqués dans la déclaration de Rio.

3.3. Le sommet de Copenhague

Le sommet de Copenhague est la quatrième rencontre des chefs d'Etat du monde entier, du 07 au 18 décembre 2009, pour traiter les mesures prises dans la lutte contre les changements climatiques, il remplace le protocole de Kyoto qui visait déjà une réduction des émissions de gaz à effet de serre d'au moins 5,2% d'ici à 2020 par rapport aux taux de 1990. Ce sommet a été réuni pour fixer les objectifs sur la période 2012-2020 pour réduire encore plus les émissions des pays industrialisés. D'une façon générale, le sommet de Copenhague

⁵⁷Burgenmeier.B : économie du développement durable, 2^e édition. Ed. De Boeck, Bruxelles, 2005, P.121.

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

cherche à améliorer les mécanismes d'action contre le réchauffement climatique. Plusieurs économistes annoncent de l'échec de la conférence. **C. De Perhuis**, l'un des spécialistes internationaux du changement climatique, souligne l'inévitable tension qui s'élève à l'occasion des négociations sur le climat entre pays de Sud et pays de Nord, tension avivée par la crise économique actuelle, les premiers reprochant aux seconds d'avoir trouvé assez d'argent pour sauver leurs banques, mais pas pour sauver le climat.

En conclusion, la diffusion du développement durable est d'une importance capitale pour assurer un avenir viable et équilibré pour les générations présentes et futures. Le développement durable implique une approche holistique qui intègre les aspects économiques, environnementaux et sociaux dans toutes les décisions et actions.

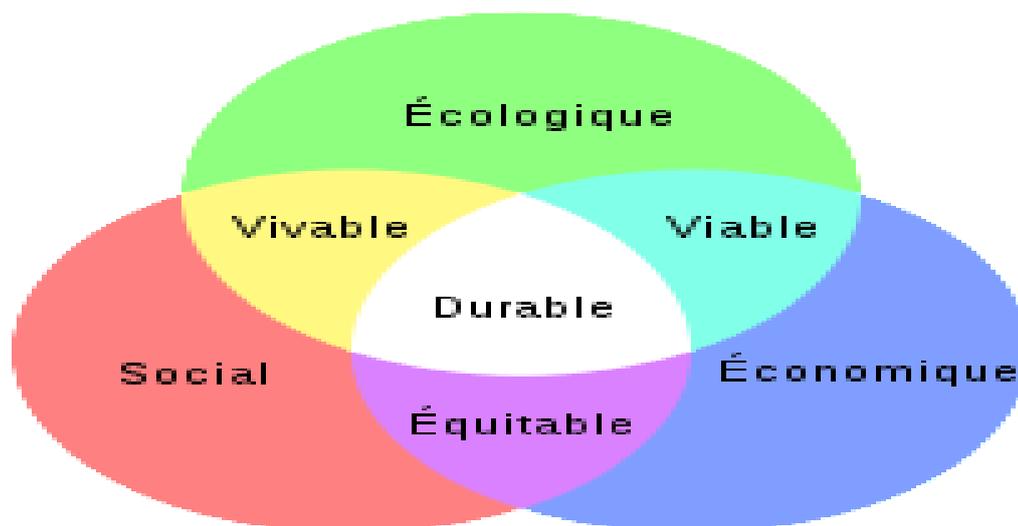
Section02: Les fondements du développement durable.

Après avoir donné dans la première section l'origine de l'apparition du concept du développement durable et les principales conférences qui ont abordé le sujet. Notre deuxième section sera consacrée aux principaux fondements du développement durable tels que ses dimensions, ses principes, ses institutions, ainsi que ses indicateurs de mesure.

1.Les dimensions du développement durable

Le développement durable au sein d'une entreprise peut être appréhendé à travers plusieurs dimensions. Les dimensions principales du développement durable dans le contexte des entreprises sont souvent regroupées selon le modèle des trois piliers du développement durable, comme le montre d'ailleurs la figure n°1.

Figure n°1 : Les dimensions du développement durable



Source: EMMANUEL (A) : Le développement durable. Edition Nathan, France, 2005, P.7.⁵⁸

1.1. La dimension sociale :

La dimension sociale du développement durable des entreprises met l'accent sur les impacts sociaux positifs de l'entreprise. Cela inclut la responsabilité sociale des entreprises (RSE) envers les employés, les clients, les fournisseurs, les communautés locales et la société dans son ensemble. Les entreprises doivent promouvoir l'équité, le respect des droits de l'homme, la diversité et l'inclusion, la sécurité et la santé des employés, ainsi que des pratiques commerciales éthiques et transparentes. Elles peuvent également s'engager activement dans la communauté, soutenir des initiatives philanthropiques et contribuer au bien-être social.

1.2. La dimension économique :

Cette dimension englobe les aspects économiques du développement durable, tels que la viabilité financière de l'entreprise, la création de valeur à long terme, la gestion efficace des ressources et des coûts, l'innovation, la compétitivité et la rentabilité. Il s'agit de trouver un équilibre entre la croissance économique de l'entreprise et les impacts sociaux et environnementaux.

⁵⁸A. EMMANUEL: Le développement durable. Edition Nathan, France, 2005, P.7.

1.3. La dimension environnementale :

Cette dimension concerne les impacts environnementaux de l'entreprise et la préservation des ressources naturelles. Il s'agit de réduire l'empreinte écologique de l'entreprise en adoptant des pratiques respectueuses de l'environnement, telles que la gestion durable des ressources, la réduction des émissions de gaz à effet de serre, la conservation de l'eau, la gestion des déchets, l'utilisation d'énergies renouvelables et la protection de la biodiversité.

Ces trois dimensions sont interdépendantes et complémentaires. Pour être considérée comme durable, l'entreprise doit prendre en compte ces dimensions de manière équilibrée et intégrée dans ses activités, stratégies et décisions. Cela implique souvent l'adoption de politiques et de pratiques de responsabilité sociale et environnementale, la mise en place de systèmes de gestion de la durabilité, la transparence et la communication avec les parties prenantes, ainsi que la recherche de l'innovation durable dans ses produits et services.

2. Les principes du développement durable :

Le développement durable contient plusieurs principes qui ont été adoptés dans des conférences internationales, telles que la conférence de Stockholm en 1972. Cette conférence a permis l'instauration de 26 principes, ainsi que la conférence de Rio en 1992 qui a instauré 27 principes⁵⁹. Parmi ces principes, il convient de souligner : Le principe pollueur payeur, principe de prévention, principe de précaution, principe de responsabilité, principe de solidarité et le principe d'intégration.

2.1. Principe pollueur payeur (PPP) :

Le principe pollueur payeur a été adopté par l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE) en 1972. Selon les fondements initiaux de l'OCDE, le pollueur doit supporter le coût des mesures de préventions et de lutte contre la pollution. Par exemple, ce principe est appliqué en Algérie à travers la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM), la taxe relative aux activités polluantes ou dangereuses à l'environnement (TAPD).

2.2. Principes de prévention :

Le principe de prévention, le deuxième principe de la déclaration de Rio sur l'environnement et le développement en 1992, est l'un des principes généraux du droit

⁵⁹ A. Kerdoum : Environnement et développement durable : enjeux et défis. Édition. Publique, 2000, p.196.

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

International de l'environnement. Ce principe déclare que les Etats ont le droit d'exploiter leurs propres ressources selon leur politique d'environnement et de développement à condition que cette exploitation des ressources ne cause pas de dommages à l'environnement. Il rassemble certaines règles et actions telles que, les études d'impact, les autorisations préalables, qui sont destinées à prévenir et éviter les dommages sur l'environnement. Ces règles doivent toujours être actualisées.

2.3. Principe de précaution :

Le principe de précaution est le quinzième principe de la déclaration de Rio sur L'environnement en 1992, selon cette déclaration : « En cas de risque de dommages graves ou Irréversibles, l'absence de certitude scientifique ne doit pas servir de prétexte pour remettre à Plus tard l'adoption de mesures effectives visant à prévenir la dégradation de l'environnement ⁶⁰»

2.4. Principe de responsabilité

Le principe de responsabilité, le septième principe de la déclaration de Rio en 1992, est l'un des grands principes abordés par les conférences internationales sur l'environnement.

Ce principe vise à prendre en charge et restaurer les dommages causés à l'environnement

2.5. Principe de solidarité :

Ce principe déclare que pour protéger l'environnement et lutter contre la pauvreté il faudrait que toutes les Nations soient concernées. En d'autres termes, les pays doivent collaborés entre eux pour que les pays développés aident les pays en développement.

2.6. Principe d'intégration :

Le principe d'intégration consiste dans le fait que les préoccupations environnementales sont le devoir de tous. Les règles et les normes qui sont dictées sur l'environnement doivent être appliquées et respecter par tous les organismes et plus particulièrement les entreprises industrielles, à l'échelle nationale, régionale et internationale.

Pour préserver l'environnement, réaliser une efficacité économique, et avoir une équité sociale, il faudrait respecter les principes précédents et autres pour avoir un

⁶⁰ Principe 15 de déclaration de Rio en 1992.

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

développement durable.

En conclusion, les fondements du développement durable reposent sur les trois piliers interconnectés de l'économie, de l'environnement et du social. Ces piliers sont essentiels pour créer un avenir durable et équilibré, en harmonisant la croissance économique, la préservation de l'environnement et le bien-être social.

Le développement durable reconnaît l'importance de l'économie en tant que moteur du progrès, mais il insiste sur la nécessité de l'orienter vers des modèles durables qui tiennent compte de la limitation des ressources et de la réduction des inégalités. Il met également l'accent sur la préservation de l'environnement en adoptant des pratiques respectueuses de la biodiversité, de la conservation des ressources naturelles et de la lutte contre le changement climatique.

Parallèlement, le développement durable vise à créer une société équitable et inclusive, en garantissant l'accès aux services de base, en luttant contre la pauvreté et les inégalités, et en promouvant la participation citoyenne et le respect des droits de l'homme.

Section03 : Les indicateurs du développement durable.

Mme Gro Harlem Brundtland a publié lors de la Commission Mondiale sur l'Environnement et le Développement (CMED) en 1987, un rapport intitulé « Notre avenir à tous »⁶¹ Dans ce document la présidente de la commission a demandé l'élaboration des indicateurs qui permettent de suivre le progrès et les améliorations en faveur du développement durable.

1.Définition des indicateurs du développement durable.

Plus tard, la conférence de Rio sur l'environnement et le développement en 1992 dans son programme « Action 21 » a invité les pays du monde à établir des « indicateurs de Développement durable ». Les indicateurs qui contribuent à suivre les tendances du développement durable. Nous pouvons définir un indicateur comme « un signe ou un signal qu'est révélateur d'événements ou de systèmes complexes. Les indicateurs sont de petits

⁶¹World Commission on Environment and Development. Our common future.Oxford paperbacks.Oxford: Oxford UniversityPress, 1987, p.383 p.51

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

éléments d'information qui révèlent les caractéristiques d'un système ou mettent en évidence ce qui se passe. Les indicateurs sont utilisés pour simplifier les informations sur des phénomènes complexes (comme le développement durable) pour faciliter la communication et permettent souvent la quantification »⁶²

Parmi les indicateurs les plus utilisés pour mesurer l'état du développement durable d'un pays, nous pouvons citer l'Indice du Développement Humain (IDH), l'indice de Durabilité Environnementale (IDE), et l'empreinte écologique.

2. Les différents indicateurs du développement durable:

Les indicateurs du développement durable se subdivisent en deux, on a les indicateurs du développement durable globale et les indicateurs du développement durable au sein de l'entreprise.

2.1. Les indicateurs du développement durable globale:

Il existe trois indices du développement durable globale qui sont, l'indice de développement humain (IDH), l'indice de durabilité environnementale (IDE) et l'empreinte écologique.

2.1.1. Indice de Développement Humain (IDH)

L'indice du Développement Humain est un indice composite créé par le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) en 1991⁶³. Cet indice contient plusieurs indicateurs utilisés pour mesurer le niveau atteint par chaque pays selon trois dimensions qui sont :

- La santé mesurée par l'espérance de vie à la naissance.
- L'éducation Mesurée par le taux d'analphabétisation des adultes et le taux brut de scolarisation.
- Le niveau de vie : Mesuré par le Produit Intérieur Brut (PIB)

Le Programme des Nations Unies pour le Développement publie régulièrement chaque année un rapport mondial sur le développement humain des pays du monde. Les pays sont

⁶² Etudes canadiennes sous le thème: la mesure du développement durable: étude des pratiques en vigueur, novembre, 1997, P.383.P.51.

⁶³ N. Nedjadi, K. Kherbache, La problématique de développement durable à travers l'agenda 21 : concept. Priorité et perspectives, colloque international sur le thème << développement durable et exploitation rationnelle des ressources >>, édition. Partenariat et investissement dans les PME/PMI dans l'espace Euro-maghrébin, Sétif, Algérie, avril 2008, p.36.

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

classés, d'après le PNUD et selon l'IDH, en trois groupes :

- IDH élevé pour les pays développés
- IDH moyen pour les pays en développement.
- IDH faible pour les pays en voie de développement.

Classement des pays selon l'IDH (chiffre de 2006 publié en 2009)⁶⁴

Tableau01 : IDH élevé (76 pays)

Rang	Pays	IDH	Rang	Pays	IDH
1	Islande	0.968	6	Pays-Bas	0.958
2	Norvège	0.968	7	Suède	0.958
3	Canada	0.967	8	Japon	0.956
4	Australie	0.976	9	Luxembourg	0.956
5	Irlande	0.960	10	Suisse	0.955

source : Grimm et al. 2006.

Tableau02 :IDH moyen (77 pays)

Rang	Pays	IDH	Rang	Pays	IDH
76	Turquie	0.798	81	Thaïlande	0.786
77	Dominique	0.797	82	Ukraine	0.786
78	Liban	0.796	95	Tunisie	0.762
79	Piéron	0.788	100	Algérie	0.748
80	Colombie	0.787	127	Maroc	0.646

source : Grimm et al. 2006.

Tableau03 :IDH faible (26 pays)

Rang	Pays	IDH	Rang	Pays	IDH
154	Nigeria	0.499	175	Mozambique	0.366
155	Lesotho	0.496	176	Libéria	0.364
156	Uganda	0.493	177	République démocratique	0.361

⁶⁴Grimm et al. 2006.

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

				du Congo	
157	Angola	0.483	178	République centrafricaine	0.352
158	Timor	0.483	179	Sierra Leone	0.339

source : Grimm et al. 2006.

En se basant sur les données fournies :

Pour le premier tableau ces données indiquent que les pays mentionnés ont un niveau de développement humain relativement élevé, avec des valeurs d'IDH proches les unes des autres. Ces pays sont généralement reconnus pour leurs systèmes éducatifs solides, leur accès aux soins de santé et leur niveau de vie élevé.

Selon les données de deuxièmetableaun distingue que les pays mentionnés ont un niveau de développement humain relativement moins élevé par rapport aux pays figurant dans le premièrtableau. Cela peut être dû à divers facteurs, tels que des défis économiques, sociaux ou politiques auxquels ces pays sont confrontés.

On basent sur les données de troisièmetableaunous concluons que les pays mentionnés ont un niveau de développement humain relativement faible. Ces pays peuvent faire face à de nombreux défis en matière de développement économique, social, éducatif et sanitaire.

2.1.2. L'Indice du Durabilité Environnementale (IDE)

L'IDE (ou environmental sustainability Index ESI)⁶⁵, est un indice créé lors du Forum économique mondial de Davos en 1999. La durabilité environnementale est la capacité d'atteindre un rendement important dans cinq secteurs de manière durable : systèmes environnementaux, réduction du stress environnementale, réduction de la vulnérabilité humaine, capacités sociales et institutionnelles et enfin, une bonne tendance mondiale L'IDE permet aux nations d'évaluer leur situation environnementale, il considère comme une référence générale pour comparer l'état actuel d'un pays avec son état précédent, et de suivre l'amélioration et l'évolution des pays d'une publication à une autre.

2.1.3. L'empreinte écologique

⁶⁵AMMONUAL. A, ARNAUD.B, CHRISTIAN.P : le développement durable. Ed, Nathan 2005, France, page26

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

L'empreinte écologique d'un territoire représente la surface nécessaire à mobiliser pour que la population qui l'utilise puisse y vivre durablement sans détruire son capital naturel. L'empreinte écologique mesure la quantité de ressources renouvelables prélevées sur l'écosystème par un groupe humain pour sa consommation directe ou le recyclage de ses déchets et nuisances.

2.2. Les indicateurs du développement durable au sein de l'entreprise:

Concernant les indicateurs du développement durable des entreprises il y'a des mesures utilisées pour évaluer la performance et l'impact environnemental, social et économique d'une entreprise. Ces indicateurs aident à évaluer dans quelle mesure une entreprise parvient à concilier la rentabilité économique avec la protection de l'environnement et le bien-être social. Voici quelques exemples d'indicateurs couramment utilisés :

2.2.1. Indicateurs environnementaux :

Les indicateurs environnementaux des entreprises sont des mesures utilisées pour évaluer l'impact environnemental d'une entreprise et suivre sa performance en matière de durabilité.

- Émissions de gaz à effet de serre (GES)
- Consommation d'énergie
- Utilisation de l'eau
- Gestion des déchets et recyclage
- Impact sur la biodiversité

2.2.2. Indicateurs sociaux :

Les indicateurs sociaux des entreprises sont des mesures utilisées pour évaluer l'impact social d'une entreprise et suivre sa performance en matière de responsabilité sociale. Ils portent sur les aspects liés aux employés, aux communautés locales, aux parties prenantes et à la société dans son ensemble.

- Santé et sécurité au travail
- Diversité et égalité des chances
- Formation et développement des compétences
- Relations avec les parties prenantes (clients, employés, communautés locales)

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

2.2.3. Indicateurs économiques :

Les indicateurs économiques des entreprises sont des mesures utilisées pour évaluer la performance financière et économique d'une entreprise. Ils permettent de mesurer sa rentabilité, sa croissance, sa productivité et d'autres aspects clés de son activité

- Rentabilité financière
- Création d'emplois
- Investissements dans la recherche et développement durable
- Contribution aux économies locales

Ces indicateurs peuvent varier en fonction du secteur d'activité et des spécificités de chaque entreprise. Les entreprises peuvent également utiliser des normes et des cadres de reporting spécifiques, tels que les lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI) ou les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, pour structurer leur reporting sur le développement durable.

Section04: Le lien entre la numérisation et le développement durable des entreprises:

La numérisation, c'est-à-dire l'intégration des technologies numériques dans les processus et les opérations des entreprises, joue un rôle de plus en plus important dans le développement durable des entreprises. En effet, la numérisation offre de nombreuses opportunités pour améliorer l'efficacité opérationnelle, réduire l'empreinte écologique et favoriser l'innovation en matière de durabilité.

1. La définition de lien entre la numérisation et le développement durable :

La numérisation et le développement durable des entreprises sont deux concepts interconnectés et complémentaires. La numérisation fait référence à l'utilisation de technologies numériques pour améliorer les processus opérationnels, la gestion des données, la communication et l'innovation au sein d'une entreprise. Le développement durable, quant à lui, englobe les pratiques et les stratégies visant à répondre aux besoins actuels sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire leurs propres besoins.

2. Les indicateurs qui expliquent le lien entre la numérisation et le développement durable :

La numérisation et le développement durable sont deux domaines distincts mais interconnectés. Les indicateurs de numérisation mesurent l'ampleur de l'adoption et de l'utilisation des technologies numériques, tandis que les indicateurs de développement durable évaluent les progrès réalisés vers des objectifs environnementaux, sociaux et économiques à long terme. Lorsque l'on considère ces deux domaines ensemble, il est possible d'identifier des indicateurs spécifiques qui permettent d'évaluer l'impact de la

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

numérisation sur le développement durable.

- **Efficacité énergétique** : L'efficacité énergétique est un indicateur clé du développement durable. Dans le contexte de la numérisation, il est important de mesurer la consommation d'énergie associée aux technologies numériques, telles que les centres de données, les appareils électroniques, les infrastructures de communication, etc. Réduire la consommation d'énergie liée à la numérisation est essentiel pour atteindre des objectifs de durabilité.
- **Empreinte carbone** : L'empreinte carbone de la numérisation fait référence aux émissions de gaz à effet de serre générées par les technologies numériques. Cela peut inclure les émissions directes et indirectes liées à la fabrication, à l'utilisation et à l'élimination des équipements numériques. Suivre et réduire l'empreinte carbone de la numérisation est essentiel pour garantir un développement durable.
- **Inclusion numérique** : L'inclusion numérique mesure l'accès équitable aux technologies numériques et les compétences nécessaires pour les utiliser de manière productive. Cet indicateur est important pour s'assurer que la numérisation profite à tous les individus et ne crée pas de disparités numériques. Une inclusion numérique accrue favorise le développement social et économique durable.
- **Innovation durable** : L'innovation dans le domaine numérique peut contribuer à des solutions durables pour résoudre les défis environnementaux et sociaux. Les indicateurs d'innovation durable évaluent la quantité et la qualité des technologies numériques développées pour promouvoir le développement durable, telles que les énergies renouvelables, la mobilité propre, la gestion des ressources, etc.
- **Consommation responsable** : La numérisation a un impact sur les modèles de consommation. Les indicateurs de consommation responsable dans le contexte de la numérisation mesurent les comportements d'achat et l'utilisation des produits numériques, en mettant l'accent sur la durabilité, la réparation, la réutilisation et le recyclage.
- **Réduction de la consommation de ressources** : La numérisation permet de réduire la consommation de ressources physiques, telles que le papier, l'énergie et les matériaux, en favorisant la dématérialisation des processus et la transition vers des solutions numériques. Par exemple, la mise en place de systèmes de gestion électronique des documents réduit la dépendance aux documents papier et contribue à la préservation des forêts.
- **Optimisation des processus** : La numérisation permet d'optimiser les processus opérationnels en automatisant les tâches répétitives, en améliorant l'efficacité et en

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

réduisant les erreurs. Cela peut conduire à une utilisation plus efficace des ressources, à une réduction des déchets et à des économies d'énergie.

- **Collaboration et communication efficaces** : Les technologies numériques facilitent la collaboration et la communication au sein d'une entreprise, mais aussi avec les parties prenantes externes. Cela permet de réduire les déplacements professionnels, de favoriser le travail à distance et les réunions virtuelles, contribuant ainsi à réduire les émissions de carbone liées aux déplacements.
- **Innovation et nouveaux modèles d'affaires durables** : La numérisation favorise l'innovation en offrant de nouvelles possibilités d'optimisation des produits et des services. Par exemple, la mise en œuvre de l'Internet des objets (IdO) permet de suivre et de contrôler l'utilisation des ressources, ce qui peut conduire à une meilleure gestion de l'énergie, de l'eau, etc. De plus, la numérisation peut également favoriser l'émergence de nouveaux modèles d'affaires durables, tels que l'économie circulaire, basée sur le partage, la réutilisation et le recyclage des produits.
- **Transparence et responsabilité** : La numérisation peut améliorer la transparence des opérations commerciales en facilitant la collecte, l'analyse et la communication des données environnementales, sociales et de gouvernance (ESG). Cela permet aux entreprises de prendre des décisions plus éclairées en matière de développement durable et de rendre des comptes aux parties prenantes sur leurs performances.

En résumé, la numérisation peut jouer un rôle clé dans la promotion du développement durable des entreprises en réduisant la consommation de ressources, en optimisant les processus, en favorisant la collaboration et l'innovation, en soutenant de nouveaux modèles d'affaires durables et en améliorant la transparence et la responsabilité. Ces synergies entre la numérisation et le développement durable offrent des opportunités pour l'entreprise.

3. Les avantages de la numérisation sur le développement durable des entreprises:

La numérisation présente plusieurs avantages en ce qui concerne le développement durable des entreprises, notamment :

- **Réduction de la consommation de papier** : La numérisation permet de réduire la dépendance à l'égard des documents papier en favorisant le stockage, l'échange et la gestion électronique des informations. Cela permet de diminuer la consommation de papier, ce qui contribue à la préservation des ressources naturelles et à la réduction des

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

déchets.

- **Économies d'énergie** : La numérisation permet de dématérialiser de nombreuses tâches et processus, ce qui peut réduire la consommation d'énergie liée à l'utilisation de l'équipement de bureau traditionnel. Par exemple, l'envoi de courriers électroniques plutôt que de lettres papier ou la tenue de réunions en ligne plutôt que de déplacements physiques contribuent à réduire l'empreinte carbone.
- **Optimisation des ressources** : La numérisation permet d'optimiser l'utilisation des ressources en simplifiant et en automatisant les processus de l'entreprise. Par exemple, la mise en place de systèmes de gestion électronique des documents peut faciliter l'accès et le partage d'informations, réduisant ainsi les temps de recherche et les doubles emplois.
- **Encouragement du télétravail** : La numérisation facilite le télétravail en permettant aux employés d'accéder aux informations et aux outils nécessaires depuis n'importe quel endroit avec une connexion Internet. Le télétravail réduit les déplacements domicile-travail, ce qui entraîne une diminution des émissions de gaz à effet de serre et une meilleure qualité de vie pour les employés.
- **Promotion de l'innovation durable** : La numérisation peut stimuler l'innovation en offrant de nouvelles possibilités pour développer des solutions durables. Par exemple, l'utilisation de l'intelligence artificielle et de l'apprentissage automatique peut aider à optimiser la consommation d'énergie, à prévoir les besoins des clients et à optimiser les processus de production.
- **Amélioration de la communication et de la collaboration** : La numérisation facilite la communication et la collaboration au sein de l'entreprise, ainsi qu'avec les partenaires externes. Cela permet de réduire les déplacements professionnels, d'améliorer l'efficacité des échanges d'informations et de favoriser la mise en place de partenariats durables.

En résumé, la numérisation offre des avantages significatifs en matière de développement durable des entreprises en réduisant la consommation de papier, en favorisant l'efficacité énergétique, en optimisant l'utilisation des ressources, en encourageant le télétravail, en favorisant l'innovation durable et en améliorant la communication et la collaboration.

4. Les inconvénients de la numérisation sur le développement durable des entreprises:

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

Bien que la numérisation présente de nombreux avantages en matière de développement durable, il existe également certains inconvénients potentiels. Voici quelques-uns des inconvénients à prendre en compte :

- **Consommation d'énergie élevée** : La numérisation des activités commerciales nécessite une infrastructure informatique robuste, des serveurs, des centres de données, des dispositifs de stockage, etc. Ces équipements ont besoin d'une alimentation électrique continue, ce qui peut entraîner une augmentation de la consommation d'énergie, en particulier si les ressources ne sont pas gérées de manière efficace.
- **Obsolescence rapide des technologies** : Les technologies numériques évoluent rapidement, et les entreprises peuvent être contraintes de mettre à jour régulièrement leurs équipements et logiciels pour rester compétitives. Cela peut entraîner une augmentation des déchets électroniques, qui doivent être correctement gérés pour éviter des impacts négatifs sur l'environnement.
- **Dépendance aux infrastructures numériques** : La numérisation des activités commerciales nécessite une connectivité Internet fiable. Les entreprises qui dépendent fortement de la numérisation peuvent être vulnérables aux pannes de réseau, ce qui peut entraîner des perturbations opérationnelles et des difficultés pour mener leurs activités.
- **Sécurité des données** : La numérisation implique le stockage et le transfert de grandes quantités de données sensibles. Cela peut exposer les entreprises à des risques de cyberattaques, de vols de données ou de violations de la vie privée. Il est donc essentiel de mettre en place des mesures de sécurité appropriées pour protéger les informations confidentielles.
- **Exclusion numérique** : La numérisation peut créer une fracture numérique entre les entreprises et les individus qui n'ont pas accès à la technologie ou qui ne sont pas familiarisés avec son utilisation. Cela peut entraîner une exclusion sociale et économique pour certaines parties de la population, ce qui peut compromettre la durabilité sociale dans certains contextes.

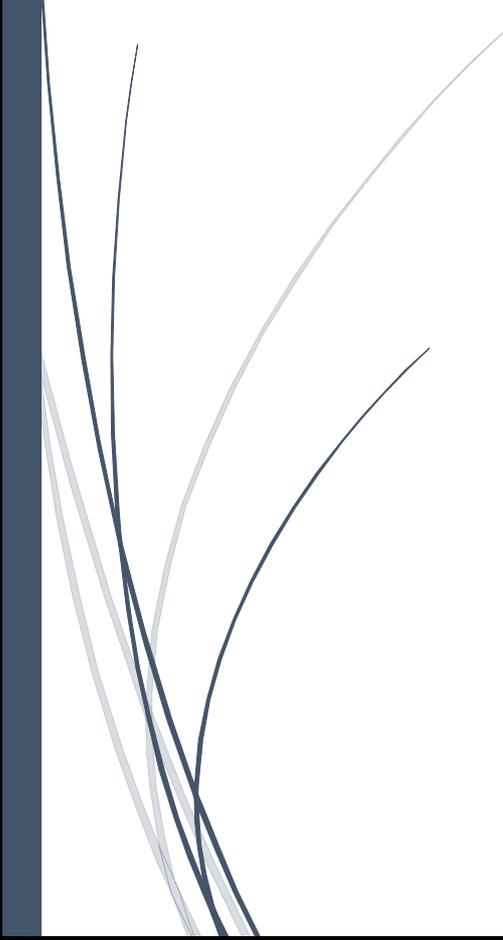
Il est important de noter que la plupart de ces inconvénients peuvent être atténués ou surmontés grâce à une planification et une gestion appropriées. Par exemple, l'utilisation d'équipements économes en énergie, la mise en place de politiques de recyclage des déchets électroniques, la sauvegarde régulière des données et l'investissement dans

Chapitre 2 : Développement durable des entreprises

la cybersécurité sont des mesures importantes pour atténuer les impacts négatifs de la numérisation sur le développement durable des entreprises.



CHAPITRE 3 :
l'impact de la
numérisation sur
le développement
durable des
entreprises. Cas
de la banque
BADR de bouira



Chapitre 3 : l'impact de la numérisation sur le développement durable des entreprises. Cas de la banque BADR de bouira

Introduction

Au cours des dernières décennies, la numérisation a révolutionné les entreprises, en transformant leurs modèles opérationnels, leurs processus et leurs interactions avec les clients. Cette transition numérique présente de nombreux avantages, notamment en termes d'efficacité, de productivité et d'innovation. Cependant, elle soulève également des préoccupations quant à ses impacts environnementaux et sociaux. Dans ce contexte, il est essentiel d'examiner comment la numérisation peut contribuer au développement durable des entreprises.

la numérisation et du développement durable au sein des entreprises est devenue essentielle à mesure que nous progressons vers un monde de plus en plus connecté et conscient de l'importance de la préservation de l'environnement. Ces deux concepts se complètent et offrent de nombreuses opportunités pour les entreprises d'innover, de prospérer et de contribuer positivement à la société.

Donc ce troisième chapitre traite le cas pratique, est structuré en trois sections dans une première section, nous allons présenter (la banque de l'agriculture et du développement rural, ainsi que L'agence 458 BOUIRA -10). En fait, nous avons pu effectuer un training qui nous a permis d'avoir une vue d'ensemble sur le fonctionnement d'une agence bancaire. Nous avons également pu accéder à des documents Internes, ce qui nous a permis d'enrichir nos connaissances sur le mode de fonctionnement de la banque, dans la deuxième section nous allons présenter la méthodologie de recherche de notre travail , pour le troisième chapitre nous allons présenter et analyser les réponses recueillerauprès de superviseur et le chef service de ressources humaine de la banque BADR.

Section 1 : Présentation de l'agence 458 de la BADR, GRE de Bouira

Notre stage pratique s'est déroulé au niveau d'une agence bancaire appartenant à la BADR, GRE de Bouira. Au cours de cette section nous allons présenter la BADR banque, ces principales missions et son historique. Nous allons également nous intéresser à l'étude des caractéristiques propres à l'agence, lieu du stage.

1.1 Présentation générale de la BADR Banque

La banque de l'agriculture et du développement rural est une société par action au capital social de 33 milliards DA. Créée par décret n 82-106le 13 mars 1982 pour mission le développement du secteur agricole et la promotion rural.

La BADR a été créée pour répondre à une nécessité économique, née d'une volonté politique afin de restructurer le système agricole, assurer l'indépendance économique du pays et relever le niveau de vie des populations rurales. Constitué initialement de 140 agences cédées par la banque nationale d'Algérie (BNA), son réseau compte aujourd'hui plus de 300 agences et 42 GRE (groupe régional d'exploitation), près de 7000 cadres et employés actives au niveau des structures centrales, régionales et locales.

Etant un établissement à vocation agricole à sa création, la BADR est devenue au fil du temps, et notamment depuis la promulgation de la loi 10/90 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit, une banque universelle qui intervient dans le financement de tous les secteurs d'activités. La densité de son réseau et l'importance de son effectif font de la BADR la première banque à réseau au niveau national.

1.1.1 Historique de la BADR

Plusieurs étapes caractérisent l'évolution de la BADR :

La période 1982-1990

Au cours de ces huit années, la BADR a eu pour objectif d'asseoir sa présence dans le monde rural, en ouvrant de nombreuses agences dans les zones à vocation agricole, elle a acquis une notoriété à une expérience certaine dans le financement de l'agriculture, de l'agroalimentaire.

La période 1991-1999

La loi 90/10 ayant mis un terme à la spécialisation des banques, la BADR a élargi son champ d'intervention vers les autres secteurs d'activités, et notamment, vers les PME/PMI, tout en restant un partenaire privilégié du secteur agricole.

Sur le plan technique, cette étape a été celle de l'introduction des technologies informatiques

La période après l'an 2000

L'étape actuelle se caractérise par la nécessaire implication des banques publiques dans la relance des investissements productifs et la mise en adéquation de leurs activités et du niveau de leurs prestations avec les principes de l'économie de marché.

1.1.2 L'organisation de la BADR

Le réseau de la BADR est partagé en directions centrales « DC », groupes régionaux d'exploitation « GRE » ainsi que des agences locales d'exploitation « ALE ». La BADR est organisée en deux directions :

1.1.2.1. La direction centrale

La BADR est organisée en direction générale et des directions générales adjointes au nombre de six :

- ✓ La direction générale : est composée d'un conseil d'administration et d'un président directeur générale (PDG).
- ✓ La direction générale est chargée de déterminer et de coordonner la mise en place de la stratégie de la banque et de veiller sur sa réussite.
- ✓ Les directions générales adjointes : au nombre de six
 1. Direction générale adjointe (ADG) administration et moyens.
 2. Direction générale adjointe (DGA) recouvrement.
 3. Direction générale adjointe (DGA) exploitation.
 4. Direction générale adjointe (DGA) informatique comptabilité et trésorerie.
 5. Direction générale adjointe (DGA) opération internationales.
 6. Direction générale adjointe (DGA) engagements.

Chaque direction générale adjointe regroupe plusieurs directions, réunies sous la même autorité hiérarchique et affecte une tâche précise confiée et contrôlée par la DGA dont elle dépendait.

A un niveau hiérarchique intermédiaire entre la direction générale et les directions adjointes et les directions régionales se trouve la direction de l'inspection générale chargée de contrôler l'activité du réseau sur le territoire nationale.

1.1.2.2. Le réseau d'agences

Le réseau est rattaché à la direction générale adjointe de l'exploitation, le groupe régional d'exploitation est la structure hiérarchique supérieur au niveau de la wilaya il dirige un groupe d'agence installées dans la même wilaya.

L'agence bancaire est la force de frappe de toute la structure et l'initiatrice de toute opération, qui établit le lien directe entre le client et sa banque elle est organisée comme suit :

A. L'agence principale (AP)

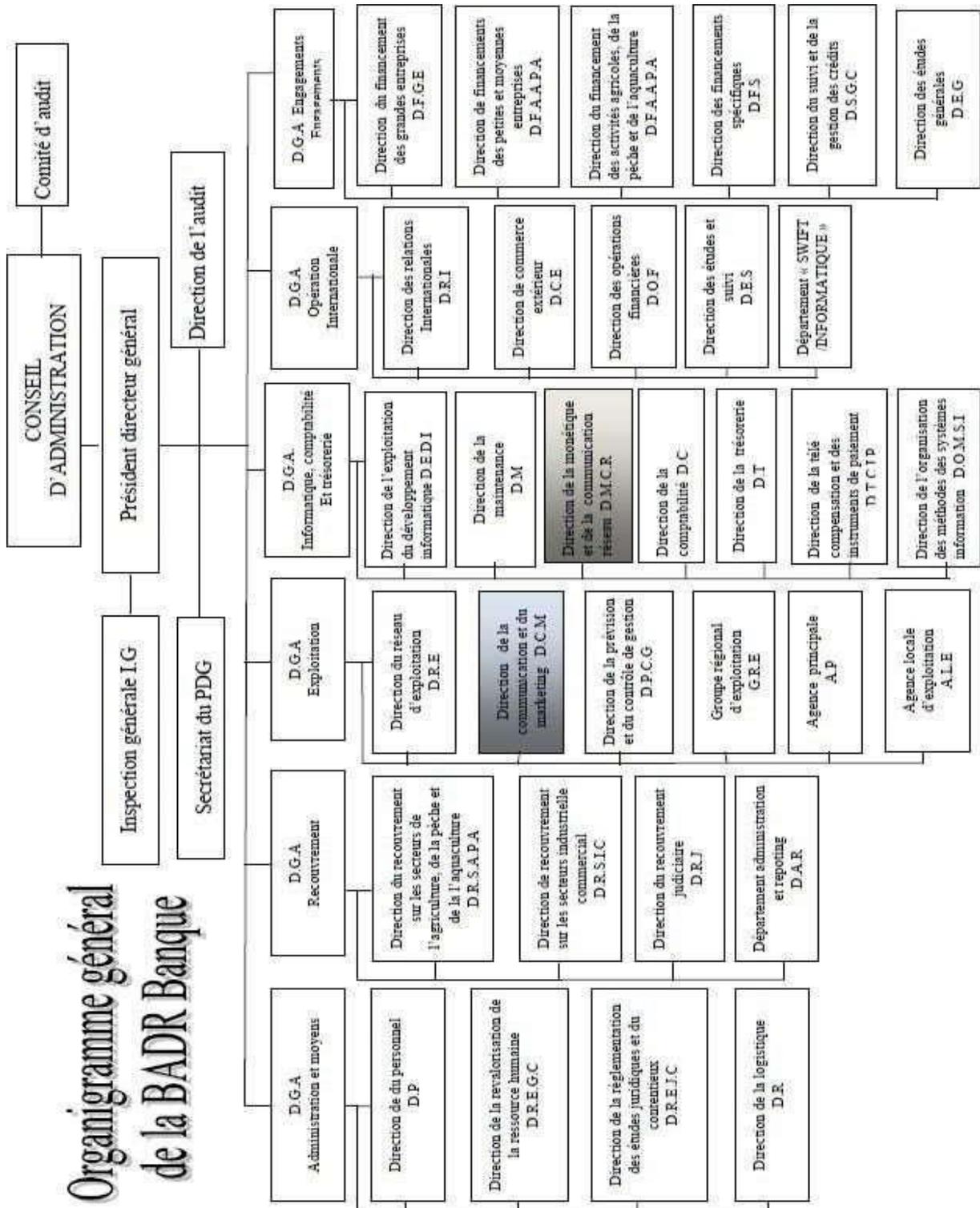
L'agence principale est une agence de wilaya (principale) qui dispose de tout les produits de la banque et les opérations courantes ; elle se distingue d'une agence locale d'exploitation par la compensation et les crédits promotionnels (supérieure à 50 000DA)

B. L'agence locale d'exploitation (ALP)

L'agence locale d'exploitation est une agence qui dispose de toutes les opérations courantes, ainsi que les opérations de crédits hypothécaire d'une somme inférieurs à cinquante mille dinars algérien (500 000) DA.

1.1.3 Organigramme général de la BADR

Figure N°01 : Organigramme de la banque Général de la BADR



Source : d'après les données de la BADR Bouira

1.1.4 Missions et objectifs de la BADR

1.1.4.1. Les missions de la BADR

La BADR a été créée pour répondre à une nécessité économique, née d'une volonté politique afin de restructurer le système agricole, assurer l'indépendance économique du pays et relever le niveau de vie des populations rurales. En ce sens, ses principales missions sont :

- ✓ Le traitement de toutes les opérations de crédit, de change et de trésorerie.
- ✓ L'ouverture de comptes à toute personne faisant la demande.
- ✓ La réception des dépôts à vue et à terme.
- ✓ La participation à la collecte de l'épargne.
- ✓ La contribution au développement du secteur agricole.
- ✓ L'assurance de la promotion des activités agricoles, agro-alimentaires, agroindustrielle et artisanales.
- ✓ Le contrôle avec les autorités de tutelle de la conformité des mouvements financiers des entreprises domiciliées.
- ✓ La contribution au développement du secteur agricole.

1.1.4.2. Les principaux objectifs de la BADR

- ✓ L'augmentation des ressources aux meilleurs coûts et rentabilisation de celles-ci par des crédits productifs et diversifiés dans le respect des règles.
- ✓ La gestion rigoureuse de la trésorerie de la banque tant en dinars qu'en devise.
- ✓ L'assurance d'un développement harmonieux de la banque dans les domaines d'activités la concernant.
- ✓ L'extension et le redéploiement de son réseau.
- ✓ La satisfaction de ses clients en leur offrant des produits et services susceptible de répondre à leurs besoins.
- ✓ L'adaptation d'une gestion dynamique en matière de recouvrement.
- ✓ Le développement commercial par l'introduction de nouvelles techniques managériales telles que le marketing, et l'insertion d'une nouvelle gamme de produits

1.1.5. Le rôle de la BADR dans le développement de l'agriculture

1.1.5.1. La BADR et l'aide au développement de l'agriculture nationale

L'importance stratégique de l'agriculture algérienne a été soulignée par la charte nationale de la part des potentialités que le pays en matière agricole et en raison de la nécessité primordiale d'assurer la couverture des besoins nationaux en produit alimentaires, l'agriculture tient une importance du premier plan, celui de tout rythme de son développement condition en grande partie celui de toute l'économie nationale. Son développement restera toujours l'une des principales tâches prioritaires de l'ETAT. Un tel impératif nécessite la mise en œuvre d'un véritable plan de développement susceptible :

- ✓ D'une part, de lever toutes les contraintes et les blocages qui n'ont pas permis à l'agriculture de remplir efficacement son rôle dans le développement national.
- ✓ D'autres part, de mobiliser les moyens nécessaires et créer des conditions favorables à son développement et à la promotion des populations rurales. Conscient de cette nécessité, le comité centrale a consacré une partie de ses travaux de sa troisième session à l'agriculture et a pris une résolution qui trace un plan d'action touchant l'ensemble des domaines liés à l'agriculture.

Dans le domaine financier, cette résolution précise notamment :

- ✓ Qu'en matière de financement les procédures relatives au secteur agricole soient allégées et assouplies pour répondre aux conditions spécifiques du secteur agricole, aux objectifs planifiés de développement rural et aux besoins réels des exploitations avec la participation directe des intéressés.
- ✓ Qu'une institution financière soit spécialisée pour prendre en charge le financement des besoins spécifiques du secteur agricole et ceci pour les actions de développement, d'équipement ou d'exploitation de toutes les entreprises ayant une activité rural annexe au secteur agricole.
- ✓ Que les producteurs soient pleinement responsables et associé à l'élaboration, la réalisation et l'évaluation des plans financiers.
- ✓ Qu'une décentralisation complète des structures de financement intervienne pour les rapprochées des utilisateurs et les rendre plus opérationnelles en évitant toute forme de blocage administratif ou technique.

✓ Que le producteur puisse une fois le financement obtenu en disposer librement et prendre toutes les initiatives pour l'exécution y différentes, étant entendu que les remboursements seront obligatoires. Les opérations du contrôle rigoureuses devront s'opérer service fait et sur présentation 1982. (Décret 82-106 du 13 Mars 1982, publié au journal officiel N° 11 du 16 Mars 1982). Cette décision est donc la convergence d'une volonté politique et d'une nécessité économique.

1.1.5.2. La BADR et son rôle dans la politique économique nationale

Au-delà de sa contribution au développement de l'agriculture, la BADR est également un instrument utilisé dans diverses configurations dans la politique économique nationale.

A. La BADR et son rôle de banque

Elle a exclusivité des opérations financières et bancaires des infrastructures bancaires et des activités de production agricole et du monde rural.

B. La BADR, une banque du développement

Elle doit mettre en place des procédures simples d'accès aux crédits d'investissement et d'exploitation en faveur des structures et activités agricoles, artisanales et agro- industrielles en vue d'assurer la meilleure réalisation possible des plans et programmes financiers en exécution des plans nationaux de développement.

Cette action sera mise en œuvre à l'aide d'une structure décentralisée et un réseau d'agence suffisamment étoffé pour permettre de rapprocher les services de la banque des différents utilisateurs.

C. La BADR outil de planification

Elle veille à l'exécution des programmes arrêtés en faveur des structures et activités précitées. Grâce à sa spécialisation dans le financement de l'agriculture et des activités de toute nature liées directement à ce secteur, la BADR peut jouer un rôle dynamique dans la collecte des informations et statistiques de rapportant aux coûts, à la structure financière des comptes d'exploitation ainsi qu'aux contraintes qui se présentent sur le monde agricole. Ces données seront utiles dans l'élaboration et l'exécution du plan.

D. La BADR instrument de contrôle

Elle contrôle en liaison avec les autorités de tutelle, la conformité des mouvements financiers des entreprises domiciliées avec les plans et programmes qui les concernent et procède périodiquement à une analyse de leur gestion financière.

La banque porte à la connaissance des pouvoirs publics, à l'occasion de la clôture des opérations de compagnie des appréciations circonstanciées sur :

- ✓ Les résultats des compagnes agricoles.
- ✓ Les résultats physiques et financiers, l'étude des bilans, la répartition des excédents, etc.
- ✓ La réalisation des investissements et leurs impacts économique et financier.

1.2. Présentation de l'agence locale d'exploitation 458 BOUIRA -10-

1.2.1. Historique, situation géographique et moyens

L'agence BADR BOUIRA a été créé le 13 mars 1982, sis à HAI ETHAOURA BP.142 BOUIRA, l'édifice se compose de deux étages rez-de-chaussée réservé pour l'agence locale d'exploitation (ALE), et le premier étage est allouer à la Direction régionale d'exploitation (GRE). L'application et la politique de l'OCA à l'agence a débuté en 2011.

L'agence BADR-458- emplois 20 .employés, l'agence compte sur l'expérience de leurs éléments pour effectuer les taches quotidiennes .remarquons bien que l'agence actuellement recrute des nouveaux employés avec des diplômes universitaires, et la politique se base sur la formation et les trainings des employés, avec deux paramètres qui sont l'expérience et l'ancienneté. Dans la perspective de généraliser la politique de l'OCA sur l'ensemble des agences bancaires.

L'agence de BOUIRA compte 25 micro-ordinateurs (PC) et automatiquement connecté avec le système bancaire universel (SYBU) et dispose de plusieurs compteuse de billets et détecteurs de faux billets. Cela permettra à réduire le temps et la qualité du service et des moyens de paiement et les distributeurs automatiques des billets (GAB).

1.2.2. Direction de rattachement : L'agence bancaire de BADR BOUIRA est sous l'autorité et la surveillance de la Direction régionale d'exploitation BOUIRA, le GRE De BOUIRA Compte 09 agences bancaires⁶⁶ :

N°	Nom de l'agence	Code de l'agence
1	ALE DE DRAA EL BORDJ	462
2	ALE AIN BESSEM	457
3	ALE BORDJ OKHRISS	464
4	ALE BECHLOUL	463
5	ALE KADIRIA	461
6	ALE LAKHDARIA	459
7	ALE M'CHEDALLAH	460
8	ALE SOUR EL GHOZLANE	456

Source : d'après les données de la BADR Bouira

En 2011 l'agence de BOUIRA a lancé un nouveau mode pour leurs clientèles, ce dernier se focalise sur la relation avec les clients et qui s'est matérialiser par l'Organisation Commerciale en Agence (OCA).

L'OCA a permet à utiliser une nouvelle méthode tant pour l'agence et aussi pour la clientèle, afin de mieux servir la clientèle, l'objectif principales est de supprimer l'ancienne méthode qui se base sur une chaine des clients, chacun son tour, avec l'OCA l'agence à augmenter son volume de travail, et a réaliser un bénéfice et a tirer. Avec le nouveau mode

OCA l'agence a aménagé les locaux d'une manière à répondre aux clients avec une organisations et segmentation de la clientèle.

L'OCA est un outil qui traduit par le renforcement de la relation de la clientèle avec une formule gagnant.

1.2.3. La définition de l'OCA (Organisation Commerciale Agence) :

Les principes directeurs d'une OCA sont les suivants :

- ✓ Séparation *FrontOffice* et *back-office*.

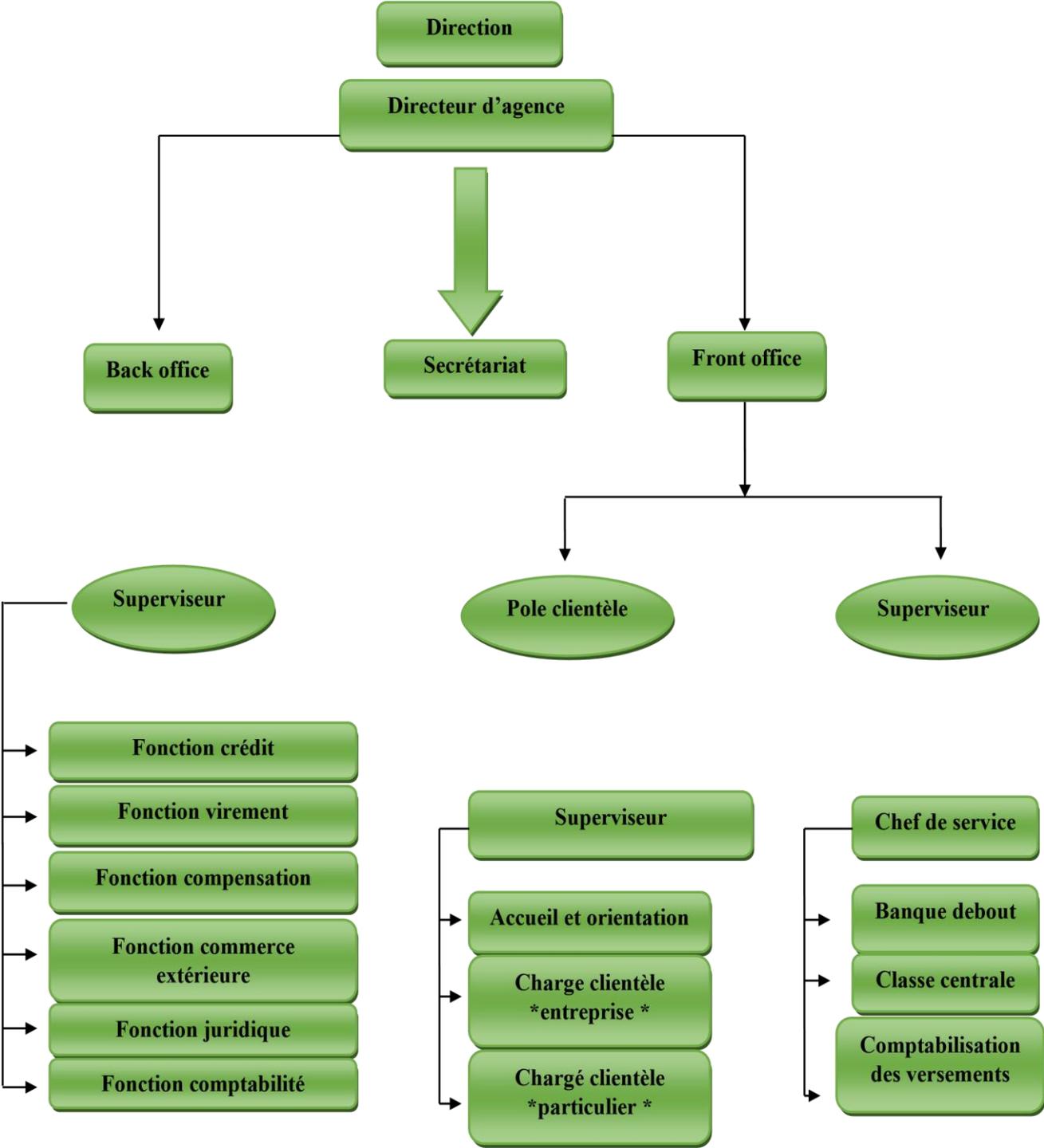
⁶⁶ **Source :** d'après les données de la BADR Bouira

- ✓ Distinction des filières et segmentation, du portefeuille entreprises particuliers.
- ✓ Répartition du portefeuille et définition de nouvelle mission aux charges de clientèle gestion de la clientèle existante et prospectrice de nouveaux clients.
- ✓ Retrait /versement « P1 la transaction ».

1.2.4. Les objectifs de l'Organisation Commerciale en Agence :

- ✓ Améliorer le fonctionnement des agences et service rendu à la clientèle.
- ✓ Améliorer la connaissance de la clientèle a travers une spécialisation des charges de clientèle.
- ✓ Rechercher les opportunités de vente.
- ✓ Réaliser des capacités concurrentielles et donné une très bonne image sur la banque.
- ✓ Augmentation des ressources bancaire et ses bénéfices par le volume des opérations bancaire.
- ✓ Améliorer la relation entre le client banque et attire un grand nombre des clients.

Figure N°02 : Organigramme de l'agence BADR-485-de l'OCA



Source : document interne BADR Bouira

Section02 : présentation et analyse de la recherche de guide d'entretien

1.Méthodologie de la recherche

Afin de pouvoir apporter des réponses à nos questions, nous avons adopté une démarche qualitative a travers une enquête du terrain réalisé à l'aide d'un guide d'entretien. Ce type d'outil parait le plus approprié étant donné la nature des questions soulevées et la nature des résultats que nous souhaitons obtenir :

- La transformation numérique affecte t elle la performance de l'entreprise ?
- Est-ce que l'entreprise effectue des activités de recyclage ?
- L'influence de la numérisation sur le développement durable des entreprises ?

En vue de répondre à l'interrogation de savoir si la numérisation influence sur le développement durable de la banque BADR. Nous avons soulevé des questions administrés avec deux responsables, le superviseur et le chef service de ressources humaine au sein de la banque BADR, et le guide d'entretien se compose de 15 questions successives dont nous avons montré dans le premier axe01 l'analyse des réponses sur la nature de la numérisation au sein de la banque BADR, le deuxième axe02 nous avons montré l'analyse des réponses sur le développement durable et le troisième axe03 nous avons parlé sur l'analyse des réponses sur le lien entre la numérisation et le développement durable au sein de la banque BADR.

Nous avons réalisé pour la collecte des données plusieurs entretiens directifs. Les entretiens se sont déroulés à plusieurs reprises. La durée de chaque entretien était d'une heure. Nous avons commencé par le chef de service de ressources humaines puis avec le superviseur tout en prenant des prises de notes par écrit au fur à mesure que les responsables parlent.

2.Présentation et analyse de guide d'entretien

A l'issue de notre enquête ayant pour but de vérifier la place de la numérisation et le développement durable et la relation entre la numérisation et le développement durable au sein de la banque BADR a travers un guide d'entretien qui est constitué de trois axe et chaque axe se constitue de questions aux qu'elle le superviseur de la banque de la BADRE a répondu, le premier axe aborde la numérisation au sein de l'entreprise et le deuxième axe traite le développement durable, et on terminer avec un troisième axe qui traite la relation entre la numérisation et le développement durable.

2.1.Axe01 : l'analyse des réponses sur la nature de la numérisation dans la banque BADR.

Pour que l'entreprise ne tombe pas dans l'obsolescence, la numérisation de ses services est source de gain de productivité et d'efficacité. Cela permet à l'entreprise de rester compétitif et d'avoir une bonne image en interne qu'en externe. Afin de savoir si l'entreprise de lieux de stage la banque BADRE est bénéficiaire de la numérisation on a posé les questions suivantes :

Question 1- quel sont les outils numériques que vous avez utilisés au sein de la banque de BADR ?

Selon les réponses de superviseur, la banque utilise divers outils numériques y compris :

1. Systèmes de gestion bancaire : La banque utilise des systèmes informatisés pour gérer les transactions, les comptes des clients, les opérations bancaires et d'autres activités internes.
2. Services bancaires en ligne : La banque propose souvent des services bancaires en ligne qui permettent aux clients d'accéder à leurs comptes, de consulter leurs soldes, de réaliser des virements, de payer des factures et d'effectuer d'autres opérations via Internet.
3. Applications mobiles : La banque développe des applications mobiles pour permettre aux clients d'accéder à leurs comptes et d'effectuer des opérations bancaires à partir de leurs smartphones ou tablettes.
4. Guichets automatiques bancaires (GAB) : Les GAB permettent aux clients de retirer de l'argent, de consulter leurs soldes et d'effectuer d'autres opérations de base sans avoir à se rendre dans une agence bancaire.
5. Systèmes de paiement électronique : La banque utilise des systèmes de paiement électronique pour faciliter les transactions électroniques, y compris les virements bancaires, les paiements par carte de crédit et les paiements en ligne.

Donc à travers cette réponse du superviseur de la banque BADR, la banque utilise des outils numériques tels que les applications mobiles, guichets automatiques bancaires (GAB) afin de faciliter le travail au sein de la banque.

Question 2- pourquoi vous avez introduit ces moyens numériques dans votre entreprise ?

Selon les réponses de superviseur, l'introduction des moyens numériques au sein de la banque BADRE a été pour des objectifs de réaliser :

1. Amélioration de l'expérience client : Les outils numériques offrent aux clients une plus grande commodité en leur permettant d'accéder à leurs comptes et d'effectuer des

opérations bancaires à tout moment et depuis n'importe où. Cela améliore l'expérience client en évitant les déplacements fréquents vers les agences physiques.

2. Optimisation des processus internes : Les outils numériques permettent d'automatiser de nombreux processus bancaires, ce qui réduit les tâches manuelles et améliore l'efficacité opérationnelle. Cela peut inclure la gestion des transactions, la vérification des identités, le suivi des comptes, etc.
3. Réduction des coûts : L'utilisation d'outils numériques peut permettre à la banque de réduire les coûts liés aux opérations bancaires. Par exemple, les services bancaires en ligne et les applications mobiles peuvent réduire le besoin de personnel dans les agences physiques, ce qui entraîne des économies sur les coûts de main-d'œuvre.
4. Sécurité renforcée : La banque met en place des mesures de sécurité avancées pour protéger les informations sensibles des clients lors de l'utilisation des services bancaires en ligne et des applications mobiles. Cela comprend souvent l'utilisation de l'authentification à deux facteurs, du chiffrement des données et de la détection des fraudes.

A partir de cette réponse du superviseur il s'avère que l'utilisation des outils numérique améliore l'expérience client, optimise les processus interne, réduit les coûts, sécurise et renforce les informations des clients.

Question 3- comment la numérisation a eu un impact sur la performance de la banque BADR ?

D'après la réponse de superviseur de la banque la numérisation a eu un effet positif sur la performance de l'entreprise notamment :

1. Efficacité opérationnelle : La numérisation permet d'automatiser les processus, de réduire les tâches manuelles et de simplifier les opérations bancaires. Cela peut entraîner une amélioration de l'efficacité opérationnelle, une réduction des coûts et une augmentation de la productivité du personnel.
2. Amélioration de l'expérience client : Les services bancaires numériques offrent aux clients plus de commodité, de rapidité et de flexibilité. Les clients peuvent accéder à leurs comptes à tout moment et effectuer des opérations bancaires à distance. Une meilleure expérience client peut conduire à une plus grande satisfaction, à une fidélisation accrue et à une acquisition de nouveaux clients.

3. **Élargissement de la portée géographique :** La numérisation permet à la banque de servir un plus large éventail de clients, indépendamment de leur emplacement géographique. Les services bancaires en ligne et les applications mobiles permettent d'atteindre les clients dans des zones éloignées et de proposer des services financiers sans les contraintes physiques des agences traditionnelles.
4. **Innovation et nouveaux produits :** La numérisation favorise l'innovation et la création de nouveaux produits et services financiers. Les banques peuvent introduire des offres telles que les paiements mobiles, les prêts en ligne..., ce qui peut stimuler la croissance des revenus et l'expansion de la clientèle.

Donc la numérisation a un impact sur la performance de la banque BADR. La numérisation des systèmes de communication en ligne permet d'accroître la productivité de l'entreprise et d'améliorer les performances des collaborateurs.

Question 4- avez-vous réalisé des formations a votre personnel afin de réussir cette transition ?

Selon le superviseur la banque BADR a fictivement réalisé des formation interne pour leur personnel, ces formations sont pour la sécurité de système d'information, nouveau système, des formations d'informaticiens, et la formation monétique en mode E-Learning.

Ce processus de formation sera un élément permanent dans l'entreprise, pour éviter de tomber dans l'inertie technologique ou conservatrice. Ainsi, nous maintiendrons une équipe de travail d'avant-garde qui garantira l'atteinte des objectifs fixés

Question 5- quelle sont les avantages et les inconvénients de la digitalisation de l'entreprise ?

Selon le superviseur de la BADR la digitalisation présente à la fois des avantages et inconvénients tel que :

Avantages

1. **Commodité pour les clients :** La digitalisation offre aux clients de la BADR une plus grande commodité en leur permettant d'accéder à leurs comptes, de réaliser des transactions et d'obtenir des services bancaires à tout moment et de n'importe où via des canaux numériques tels que les applications mobiles et les services bancaires en ligne.

2. Amélioration de l'expérience client : La digitalisation permet de proposer des services bancaires plus personnalisés et adaptés aux besoins des clients. Grâce à l'analyse des données, la BADR peut offrir des recommandations personnalisées, des conseils financiers et des offres ciblées, améliorant ainsi l'expérience globale des clients.
3. Efficacité opérationnelle : La digitalisation des processus bancaires permet à la BADR de rationaliser ses opérations internes, d'automatiser des tâches répétitives et de réduire les erreurs humaines. Cela peut conduire à une amélioration de l'efficacité opérationnelle, à une réduction des coûts et à une utilisation plus efficace des ressources.
4. Expansion géographique : La digitalisation permet à la BADR de dépasser les contraintes géographiques et de proposer ses services à des clients dans des régions éloignées. Cela offre des opportunités d'expansion géographique et permet d'atteindre de nouveaux marchés.

Inconvénients :

1. Exclusion numérique : La digitalisation peut créer une exclusion numérique pour certains clients qui n'ont pas accès à internet, qui ne sont pas à l'aise avec la technologie ou qui ont des difficultés à utiliser les services bancaires numériques. Cela peut entraîner une exclusion financière et un accès limité aux services bancaires.
2. Sécurité des données : La digitalisation augmente le risque de cyber attaques et de violations de la sécurité des données.
3. Dépendance à la technologie : La digitalisation implique une dépendance accrue à la technologie. En cas de panne ou de problème technique, cela peut entraîner une interruption des services bancaires, ce qui peut affecter négativement l'expérience client et la confiance des clients.
4. Besoin de compétences numériques : La digitalisation nécessite que les employés de la BADR acquièrent des compétences numériques pour utiliser et prendre en charge les nouvelles technologies. Cela peut nécessiter des efforts de formation et de développement pour s'assurer que le personnel dispose des compétences nécessaires pour travailler efficacement dans un environnement numérique.

A travers cette réponse il s'avère que les avantages potentiels de la digitalisation deviennent évidents. Un meilleur flux de travail, une efficacité accrue, de meilleurs produits et des services entièrement nouveaux font partie intégrante du processus. À

l'autre extrémité du spectre, les inconvénients sont beaucoup moins importants, mais une mauvaise mise en œuvre de la digitalisation recèle encore certaines embûches.

2.2.Axe02: L'analyse des réponses sur le développement durable dans la banque BADR :

Dans cet axe on va essayer de vérifier la question du développement durable au sein de la banque de la BADR à travers une série de questions auxquelles le superviseur de la banque nous a répondu.

Question01- quelles sont les mesures que la banque BADR a-t-elle prises pour intégrer le principe du développement durable dans ces activités ?

Le superviseur déclare que la banque BADR identifie les principes du développement durable dans ces activités:

- **Intégration des critères ESG :** La banque a pris en compte les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans leur processus de prise de décision en matière de financement. Elle a ainsi évalué les impacts potentiels des projets et des clients sur l'environnement, la société et la gouvernance.
- **Produits et services durables :** La banque a développé des produits et services financiers qui soutiennent des initiatives durables. Cela peut inclure des prêts pour des projets d'énergie renouvelable, des investissements dans des entreprises à impact social ou des produits d'investissement à faible empreinte carbone.
- **Reporting et transparence :** La banque BADR a publié des rapports réguliers sur leurs initiatives en matière de développement durable, y compris leurs performances en matière d'ESG. Cela permet aux parties prenantes de mieux évaluer l'impact social et environnemental des activités de la banque.
- **Engagement avec les parties prenantes :** La BADR a collaboré avec d'autres parties prenantes, telles que les clients, les ONG, les régulateurs et les communautés locales, pour discuter des enjeux liés au développement durable et travailler ensemble à des solutions.

Ces mesures démontrent l'engagement de la BADR à intégrer les principes du développement durable dans ses activités financières et à contribuer à la promotion d'une croissance économique plus durable et responsable.

Question02- Est-ce que l'entreprise effectue des activités de recyclage ?

Selon le superviseur de la BADR il a répondu comme suite :

La banque a jouer un rôle essentiel en finançant des projets et des entreprises liés au recyclage et à la gestion de déchets. Elles à accorder des prêts à des entreprises qui se consacrent au recyclage, à la valorisation des déchets ou à d'autres activités liées à la durabilité environnementale.

La Banque BADR à également adopter des pratiques internes de gestion responsable pour réduire son empreinte écologique et promouvoir la sensibilisation environnementale auprès de ses employés et clients. Cela peut inclure la mise en place de systèmes de gestion des déchets, la réduction de la consommation d'énergie, la promotion du recyclage des matériaux de bureau et l'adoption de politiques environnementales.

Question03- votre entreprise à telle met en place des mesures pour le développer des compétences des employés ?

Selon les réponses de chef de service de ressources humaine, la banque offre des programmes de formation internes et externes pour développer les compétences spécifiques nécessaires à leurs employés. Cela peut inclure des formations techniques, des compétences en gestion, des formations sur les produits et services financiers, ainsi que des formations sur des sujets liés à l'éthique et à la conformité.

Donc la banque offre des programmes de formation internes et externes pour développer les compétences spécifiques nécessaires à leurs employés tel que les formations techniques, compétence en gestion, formations sur les produits et services financiers.

Question04- Est-ce-que l'entreprise possède une politique pour réduire la consommation des ressources ?

Le chef service de ressource humaine affirment que l'entreprise possède une politique pour réduire la consommation des ressources en avançant ces propos « La banque a met en œuvre des pratiques de gestion de l'énergie pour réduire leur consommation d'électricité et de carburant. Cela peut inclure l'utilisation de technologies éco énergétiques, l'installation de

systèmes d'éclairage efficaces, la régulation du chauffage et de la climatisation, et la sensibilisation des employés à l'importance de l'efficacité énergétique, ainsi la BADR à numériser leurs processus internes et encourager les transactions électroniques pour réduire la consommation de papier et l'empreinte carbone associée au transport physique de documents. Cela peut inclure l'utilisation de signatures électroniques, l'envoi de relevés et de communications par voie électronique, et la promotion de services bancaires en ligne ».

D'après la réponse de chef de service de ressource humaine la banque BADR à mis en place des mesures pour réduire sa consommation de ressources, soutenir des initiatives liées à la préservation de l'environnement et lutter contre le changement climatique.

Question05- Est-ce-que la BADR possède une politique pour réduire les émissions de gaz à effet de serre ?

selon le chef de service de ressource humaine à déclarer que l'entreprise possède une politique pour réduire les émissions de serre à travers la mise en place des politiques et des programmes pour réduire leur propre empreinte carbone, par exemple en améliorant l'efficacité énergétique de leurs bâtiments, en encourageant l'utilisation de transports durables pour les déplacements professionnels, en réduisant la consommation d'énergie et en favorisant le recyclage des déchets, La BADR à publier des rapports réguliers sur leurs émissions de GES, leurs efforts de réduction et leurs progrès réalisés. Cela permet de renforcer la transparence et la responsabilité de la banque envers les parties prenantes.

2.3.Axe03 : L'analyse des réponses sur la relation entre la numérisation et le Développement durable de la banque BADR.

La numérisation peut à la fois aider et freiner la réalisation des objectifs de développement durable. D'un côté, L'utilisation du numérique de manière bénéfique pour la planète et les êtres vivants. Ces aspects vont dans le sens de la réussite des objectifs de développement durable. De l'autre part, les aspects portants sur les impacts environnementaux ou sociaux induits par la fabrication des équipements et l'utilisation du numérique en lui-même, reste le point noir dans la complétion des objectifs.

Dans cet axe on a traité la relation entre la numérisation et le développement durable de l'entreprise à travers des questions dont le superviseur de la banque de la BADRE a répondu les questions sont les suivants :

Q1- Est-ce que l'utilisation des outils numériques vous a permis de réduire la consommation des ressources ?

Selon le Superviseur de la BADR Les outils numériques tels que les systèmes informatiques, les logiciels de gestion et les plateformes en ligne en contribuent à la réduction de la consommation de ressources physiques au sein de la banque

Notamment :

- Réduction de papier : Les banques peuvent numériser leurs processus internes et encourager l'utilisation de documents électroniques plutôt que de documents papier. Cela permet de réduire la consommation de papier, d'encre et d'autres ressources associées à la production de documents physiques.
- Services bancaires en ligne : Les services bancaires en ligne, tels que la consultation des comptes, les virements électroniques et les paiements en ligne, permettent aux clients de gérer leurs transactions sans avoir besoin de se rendre physiquement dans une agence. Cela réduit la consommation de ressources liées aux déplacements des clients et au fonctionnement des agences.
- Automatisation des processus : Les outils numériques peuvent automatiser de nombreux processus bancaires, tels que la vérification des identités, l'évaluation des risques et la gestion des transactions. Cela peut améliorer l'efficacité opérationnelle, réduire les erreurs et minimiser la consommation de ressources nécessaires à l'exécution manuelle de ces tâches.

Selon les réponses de superviseur de la banque nous constatons que l'utilisation des outils numériques permis à la banque de réduire la consommation des ressources a travers la réduction des papiers, les services bancaires en ligne, automatisation des processus.

Q2- Est-ce que la numérisation au sein de votre entreprise à influencer sur les compétences et les performances de votre personnel ?

Selon les réponses de superviseur, la numérisation au sein de la Banque BADR peut avoir une influence sur les compétences et les performances du personnel de différentes manières.

- Acquisition de compétences numériques : Avec la numérisation, les employés de la Banque BADR peuvent être amenés à acquérir de nouvelles compétences liées aux outils et aux technologies numériques. Cela peut inclure la maîtrise de logiciels

spécifiques, la compréhension des processus automatisés et la capacité à utiliser efficacement les plateformes en ligne. Les employés devront peut-être se former et se familiariser avec ces nouvelles compétences pour s'adapter aux changements technologiques.

- Transformation des rôles : La numérisation peut modifier les rôles et les responsabilités des employés au sein de la banque. Certains processus manuels peuvent être automatisés, ce qui peut entraîner un changement dans les tâches quotidiennes des employés. Par exemple, des activités telles que la saisie manuelle des données ou la gestion des documents physiques peuvent être remplacées par des processus numériques. Les employés peuvent être encouragés à se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée, comme le service clientèle ou l'analyse des données.
- Amélioration de l'efficacité : La numérisation peut permettre une meilleure efficacité opérationnelle, ce qui peut se traduire par une amélioration des performances du personnel. Les outils numériques peuvent automatiser des tâches répétitives et chronophages, permettant ainsi aux employés de se concentrer sur des activités plus stratégiques et créatives. Cela peut également réduire les erreurs humaines et accélérer les délais de traitement, améliorant ainsi la productivité globale du personnel.

Donc la numérisation peut influencer sur les compétences et les performances du personnel de la banque BADR, son influence peut modifier les rôles et les responsabilités des employés, avec la numérisation, les employés de la Banque BADR peuvent être amenés à acquérir de nouvelles compétences liées aux outils et aux technologies numériques, la numérisation peut permettre une meilleure efficacité opérationnelle, ce qui peut se traduire par une amélioration des performances du personnel.

Q3- quel sont les avantages de la numérisation sur le développement durable de votre entreprise ?

Selon le superviseur la numérisation au sein de la Banque BADR peut présenter plusieurs avantages en termes de développement durable. Y compris :

1. Réduction de la consommation de ressources : La numérisation permet de réduire la consommation de ressources physiques telles que le papier, l'encre, l'énergie nécessaire au fonctionnement des équipements physiques, etc. En utilisant des documents numériques, en automatisant les processus et en favorisant les services

bancaires en ligne, la Banque BADR peut contribuer à la réduction de son empreinte écologique en diminuant sa consommation de ressources naturelles.

2. Moins de déplacements physiques : Les services bancaires numériques, tels que les virements électroniques et la consultation des comptes en ligne, réduisent la nécessité pour les clients de se rendre physiquement dans une agence. Cela permet de limiter les déplacements en voiture ou en transport en commun, contribuant ainsi à la réduction des émissions de gaz à effet de serre associées aux transports.
3. Promotion du travail à distance : La numérisation favorise le travail à distance, permettant aux employés de la Banque BADR de travailler depuis chez eux ou depuis d'autres lieux sans avoir à se déplacer au bureau. Cela peut réduire les déplacements domicile-travail, entraînant une diminution des émissions de CO2 liées aux transports et une meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie privée pour les employés.
4. Gestion plus efficace des ressources : Les outils numériques peuvent aider la Banque BADR à mieux gérer ses ressources internes, y compris la gestion des stocks, l'optimisation des processus et la réduction des gaspillages. Par exemple, l'utilisation de systèmes de gestion intégrés et de logiciels d'analyse de données peut permettre d'identifier les inefficacités et d'optimiser l'utilisation des ressources disponibles.
5. Sensibilisation environnementale : La numérisation peut également contribuer à sensibiliser les employés et les clients de la Banque BADR aux enjeux environnementaux. En adoptant des pratiques durables et en mettant en avant les avantages environnementaux de la numérisation, la banque peut encourager une culture interne axée sur la durabilité et inciter ses clients à adopter des comportements plus respectueux de l'environnement.

D'après les réponses de superviseur la numérisation possède de nombreux objectifs sur le développement durable de la banque BADR. La numérisation peut également contribuer à sensibiliser les employés et les clients de la Banque BADR aux enjeux environnementaux, les outils numériques peuvent aider la Banque BADR à mieux gérer ses ressources internes, y compris la gestion des stocks, l'optimisation des processus et la réduction des gaspillages, la numérisation favorise le travail à distance, permettant aux employés de la Banque BADR de travailler depuis chez eux ou depuis d'autres lieux sans avoir à se déplacer au bureau.

Q4- quel sont les inconvénients de la numérisation sur le développement durable de votre entreprise ?

Selon le chef de service monétique la numérisation présente certains inconvénients en terme de développement durable.

1. Impact environnemental des équipements numériques : La numérisation peut entraîner une augmentation de la demande en équipements électroniques tels que les ordinateurs, les serveurs, les appareils mobiles, etc. La production et la gestion de ces équipements peuvent avoir un impact environnemental significatif en raison de la consommation de ressources naturelles, de l'énergie nécessaire à leur fonctionnement et de la gestion des déchets électroniques en fin de vie.
2. Besoin d'une infrastructure technologique : Pour mettre en place une numérisation efficace, la Banque BADR devra investir dans une infrastructure technologique solide, notamment des serveurs, des réseaux informatiques, des logiciels et des systèmes de sécurité. La mise en place et la maintenance de cette infrastructure peuvent nécessiter des ressources considérables, tant en termes financiers qu'en termes d'utilisation de ressources naturelles.
3. Risques de sécurité et de confidentialité : La numérisation implique une plus grande utilisation des technologies de l'information et de la communication, ce qui peut entraîner des risques de sécurité informatique et de confidentialité des données. Il est essentiel pour la Banque BADR de mettre en place des mesures de sécurité robustes pour protéger les informations sensibles de ses clients et prévenir les cyberattaques potentielles.
4. Exclusion numérique : La numérisation peut créer une exclusion numérique si certaines parties de la clientèle de la Banque BADR ne sont pas en mesure d'accéder ou de bénéficier des services numériques. Cela peut être dû à des raisons telles que la non-maîtrise des technologies, l'accès limité à Internet ou des problèmes d'alphabétisation numérique. La banque doit prendre des mesures pour garantir l'inclusion de tous les segments de sa clientèle et fournir des alternatives aux services numériques pour ceux qui en ont besoin.
5. Dépendance aux infrastructures technologiques : La numérisation peut rendre la Banque BADR dépendante des infrastructures technologiques pour ses opérations quotidiennes. En cas de panne ou de défaillance de ces infrastructures, cela peut

entraîner des perturbations importantes et des impacts sur la continuité des services. Il est essentiel de mettre en place des plans de continuité des activités et des mesures de sauvegarde pour faire face à de telles situations.

Q5- quels sont les freins que rencontre l'entreprise vis-à-vis de la numérisation de son organisation ?

D'après le chef de service monétique, la numérisation d'une organisation telle que la Banque BADR peut rencontrer certains freins et défis.

1. Résistance au changement : L'un des principaux freins à la numérisation est la résistance au changement de la part des employés. Certains employés peuvent être réticents à adopter de nouvelles technologies ou à modifier leurs méthodes de travail établies. La crainte de l'obsolescence des compétences et l'incertitude liée aux changements organisationnels peuvent conduire à une résistance au sein de l'organisation.
2. Coûts d'investissement : La numérisation peut nécessiter des investissements importants en termes d'infrastructures technologiques, de logiciels, de formation du personnel, de sécurité des données, etc. Ces coûts initiaux peuvent être un frein pour certaines organisations, notamment les organisations avec des ressources financières limitées.
3. Sécurité des données et confidentialité : La numérisation implique une collecte, un stockage et un traitement importants des données, ce qui soulève des préoccupations en matière de sécurité et de confidentialité des données. La Banque BADR doit mettre en place des mesures de sécurité robustes pour protéger les informations sensibles de ses clients et se conformer aux réglementations en vigueur.
4. Inclusion numérique : La numérisation peut exclure certaines parties de la clientèle qui ne sont pas familiarisées avec les technologies ou qui n'ont pas un accès adéquat à Internet. Assurer l'inclusion numérique de tous les clients peut nécessiter des efforts supplémentaires, tels que la mise en place de canaux alternatifs ou l'offre d'une assistance personnalisée pour les utilisateurs ayant des difficultés avec les outils numériques.
5. Gestion du changement : La numérisation nécessite une gestion efficace du changement au sein de l'organisation. La Banque BADR doit communiquer clairement les objectifs de la numérisation, impliquer les parties prenantes, offrir une formation

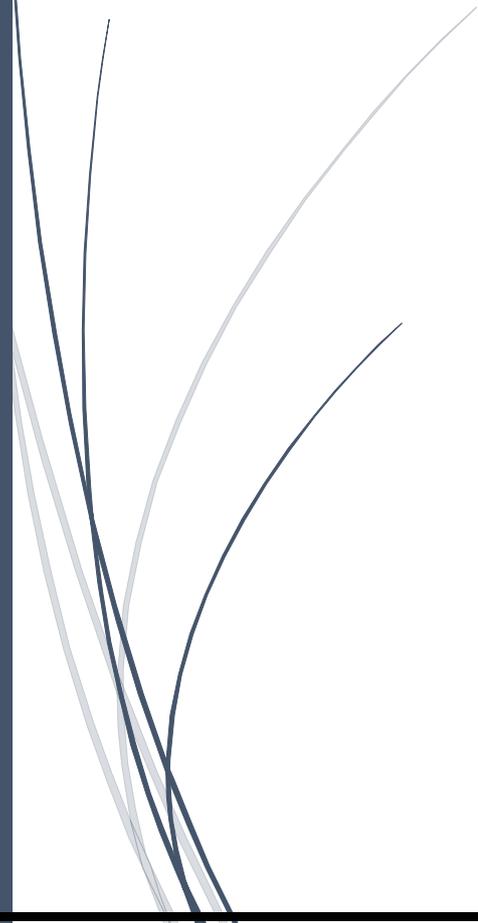
adéquate et accompagner les employés tout au long du processus de transformation. Une mauvaise gestion du changement peut entraîner une résistance accrue et une adoption insuffisante des outils numériques.

En conclusion, la numérisation et le développement durable sont deux domaines étroitement liés dans le secteur bancaire, y compris pour la Banque BADR. La numérisation des activités bancaires peut contribuer de manière significative à la réalisation des objectifs de développement durable, en favorisant l'efficacité opérationnelle, la réduction de l'empreinte carbone et la promotion de pratiques responsables.

La numérisation des processus bancaires permet de réduire la consommation de ressources, telle que la réduction de l'utilisation de papier grâce à des relevés et à des transactions électroniques, et la diminution des déplacements physiques grâce aux services bancaires en ligne. Cela entraîne une réduction de l'empreinte environnementale, notamment en termes d'émissions de gaz à effet de serre liées au transport et à la consommation d'énergie.



Conclusion générale



Conclusion générale

Conclusion générale :

La numérisation, ou la transformation numérique, implique l'adoption et l'intégration des technologies numériques dans les processus et les opérations de l'entreprise. Cela comprend l'utilisation de l'intelligence artificielle, de l'analyse de données, de l'automatisation des tâches et de la gestion des informations en ligne. La numérisation permet d'améliorer l'efficacité, la productivité et la compétitivité de l'entreprise, tout en offrant de nouvelles opportunités de croissance et d'innovation.

D'autre part, le développement durable est devenu une préoccupation majeure pour les entreprises, les consommateurs et la société dans son ensemble. Il vise à répondre aux besoins actuels sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire leurs propres besoins. Le développement durable englobe des aspects économiques, sociaux et environnementaux, et nécessite une approche équilibrée et responsable dans la prise de décisions et les actions de l'entreprise.

L'intégration de la numérisation et du développement durable offre de nombreux avantages aux entreprises. La numérisation permet de réduire la consommation de ressources physiques, d'optimiser les processus, de réduire les déchets et les émissions et d'améliorer la traçabilité et la transparence des activités. Elle peut également faciliter la collaboration et la communication internes et externes, favorisant ainsi l'innovation et la création de nouveaux modèles d'affaires durables.

Le présent travail de recherche a pour essentiel objectif d'analyser l'impact de la numérisation sur le développement durable dans l'entreprise, principalement à travers un guide d'entretien effectué avec le superviseur de la banque de la BADR de Bouira.

Pour y parvenir, nous nous sommes tout d'abord penchés sur le cadre théorique de la recherche, dans lequel nous avons survolé, dans le premier chapitre, quelques notions de base, entre autres, la numérisation et la transformation numérique ainsi que la digitalisation et la stratégie de la digitalisation.

Puis, au cours du deuxième chapitre nous avons abordé le développement durable ainsi que le lien entre lui et la numérisation. Nous sommes d'avantage rentrés dans le vif du sujet durant le troisième chapitre dans le quels nous avons exposé l'impact de la numérisation sur le développement durable dans l'entreprises.

Le cadre d'étude de terrain, d'analyse et d'interprétation des résultats obtenus à travers le guide d'entretien nous a permis tout d'abord de présenter l'organisme d'accueil ainsi que les divers paramètres mesurés lors de l'étude de terrain.

Conclusion générale

Au terme de ce travail de recherche, il est nécessaire de résumer l'essentiel des résultats obtenus :

- L'étude a montré que la transformation numérique et la digitalisation sont deux aspects différents. La différence principale entre Digital et Numérique tient au contexte dans lequel les mots sont utilisés. On choisira plus volontiers « digital » pour se référer aux utilisateurs et à leur utilisation des dispositifs. Numérique sera le terme à privilégier pour parler de l'industrie et du monde de l'informatique. A partir de cela, nous pouvons donc affirmer l'hypothèse suivante :

- La digitalisation et la numérisation sont deux aspects différents, car la numérisation est la traduction de données physiques dans un format numérique. Et la digitalisation utilise quant à elle des informations numérisées dans le cadre d'un processus afin de l'améliorer.

-L'étude a également montré quel sont les outils numériques utilisés et leurs importances dans l'entreprise, cela affirme donc l'hypothèse suivante :

- L'entreprise utilise des systèmes informatisés pour gérer les transactions, les comptes des clients, les opérations bancaires et d'autres activités internes. La numérisation change le mode de fonctionnement d'une organisation, affecte chaque niveau d'une organisation et rassemble les données de plusieurs domaines pour permettre une collaboration plus efficace.

-L'étude a aussi montré l'importance du développement durable en entreprise, il permet tout d'abord de réduire les coûts. En effet, en adaptant les moyens de production et de consommation, l'entreprise réalise des économies. Réduire les émissions de gaz à effet de serre permet de baisser les coûts de fonctionnement en améliorant la qualité des produits. Ce qui nous permet d'infirmer l'hypothèse suivante :

- Le développement durable permet à l'entreprise de réduire les coûts, ensuite ils améliorent l'image de marque de l'entreprise car les personnes sont de plus en plus sensibles au développement durable.

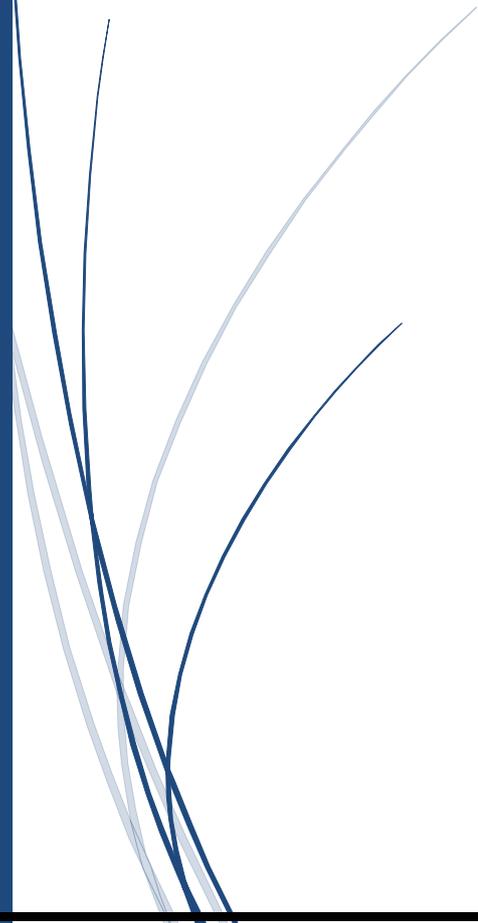
-L'étude a enfin montré le lien entre la numérisation et le développement durable, qu'ils sont deux domaines distincts mais interconnectés. Les indicateurs de numérisation mesurent l'ampleur de l'adoption et de l'utilisation des technologies numériques, tandis que les indicateurs de développement durable évaluent les progrès réalisés vers des objectifs environnementaux, sociaux et économiques à long terme. Ce qui nous permet de confirmer l'hypothèse suivante :

Conclusion générale

- La numérisation des processus bancaires permet de réduire la consommation de ressources, telle que la réduction d'utilisation de papier grâce à des relevés et des transactions électroniques, et la diminution des déplacements physiques grâce aux services bancaires en ligne.



Références Bibliographique



Références Bibliographique

Les ouvrage :

1. A. Kerdoum : Environnement et développement durable : enjeux et défis. Édition. Publique, 2000
2. AMMONUAL. A, ARNAUD.B, CHRISTIAN.P : le développement durable. Ed, Nathan 2005, France
3. Aurélie DUDEZERT, « La transformation digitale des entreprises », Édition ‘La Découverte’. (2018). Paris
4. Burgenmeier.B : économie du développement durable, 2^e édition. Ed. De Boeck, Bruxelles, 2005
5. ¹E. Guingand, A. Jounot : le développement durable et l’entreprise : un déficit pour les managers. Ed. AFNOR, France 2004
6. EMMANUEL, A : Le développement durable. Edition Nathan, France, 2005, François CAZALS, « Stratégie digitale : la méthode des 6C », Edition De Boeck Sup.(2015). France.
7. John KOTTER, « Conduire le changement », Edition ‘Pearson. (2015).France. John KOTTER, « Conduire le changement », Edition ‘Pearson’. (2015).
8. Paris KURT Lewin Field théorie in social science». Edition ‘Harper &Row’. (1951).
9. ¹L.GUAY , L.DOUCET , L.BOUTHILLIER, G.DEBAILLEUL dans les ouvrages les enjeux et les défis du développement durable : connaître, décidé, agir, éd les presses de l’Université LAVAL, Québec, 2004,
10. R.Anthony, D.Karen, A.V.Mérylle, Guide pratique de développement durable, éd. AFNOR,2005
11. R.Anthony, D.Karen, A.V.Mérylle, Guide pratique de développement durable, éd. AFNOR,France,2005,
12. SEKIOU Lakhdar, Gestion des ressources humaines, 2^{eme}édition. (2007). Bruxelles, Belgique
13. Y. Veyret : Le développement durable. Ed. Essedes, Paris,2007,

Articles, Thèses et conférences :

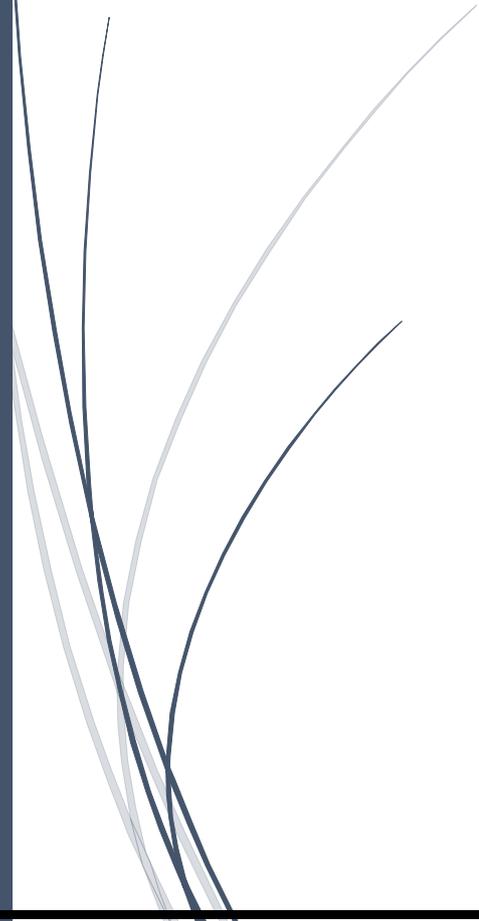
1. BenabdselamChafiaa ,&BoukhdouniOuahiba. Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la pratique de l'intelligence économique : cas de l'entreprise Cevital. (2019), pp. 531- 547.
2. BORHANE, M. D., & SOLTANI, M. R.. L'adminitrationelectronique levier de modernisation de l'administration publique. Revue algerienne des sciences politiques et relation internationale(15). (2020, Décembre). Page 411.
3. Etudes canadiennes sous le theme: la mesure du développement durable: étude des pratiques en vigueur, novembre, 1997, P.383. P.51.
4. LAHCHAME Kasmia, DJILALICHafik. La digitalisation des entreprises : une opportunité pour leur performance économique. Journal of Contemporary Business and EconomicStudiesVol.(48) No.(2) (2021). Pages 520.
5. Ministère de l'aménagement et de territoire et de l'environnement, Rapport sur l'état et l'avenir de l'environnement en Algérie, Alger, 2005.
6. N.Nedjadi, K. Kherbache, La problématique de développement durable a travers l'agenda 21 : concept. Priorité et perspectives, colloque international sur le développement durable et exploitation rationnelle des ressources, Avril 2008, Sétif, P.41
7. Principe 15 de déclaration de Rio en 1992
8. Programme des nations unies pour l'environnement : L'avenir de l'environnement mondial 3, GEO-3. Ed. De doeck , 2002, P.10.
9. RADIS Sophie, « Le rôle du département RH dans la transformation digitale : Comparaison entre neuf industries implantées en Région wallonne. ». 2019, Université de Liège.
10. World Commission on Environment and Development. Our common future. Oxford paperbacks. Oxford: Oxford UniversityPress, 1987, p.383 p.51

Les sites web et documents électroniques :

11. « Dépôt du Rapport Brundtland sur l'environnement », sur perspective.usherbrooke.ca, (consulté le 02 Mai 2023).
12. Céline PELCOT, La transformation digitale : avantages et inconvénients. Consulté le 25/05/2023 sur <https://www.forstaff.fr/>
13. Dismarets,P,numerique-ou-digital-quel-terme-utiliser. (24avril,2018). Consulté le mai 02, 2023, sur <https://www.smartlink.fr>
14. Fayolle Romain, Tanguay Georges A.Etablissements humains.(2011),Consulté le Mai 03, 2023, sur <http://www.abhatoo.net.ma>
15. Guide des bonnes pratiques de la numérisation. Consulté le 12/05/2023 sur <http://www.numerique.culture.fr>
16. <http://www.scrive.com/fr/digitalisation> / Consulté le 18/05/2023
17. <https://blog.cenareo.com/transformation-numerique-entreprise> /Consulté le 10/05/2023.
18. <https://blog-gestion-de-projet.com/methode-smart> / Consulté le 25/05/2023.
19. <https://www.alphalives.com/digitalisation> / Consulté le 18/05/2023
20. <https://www.lafabriquedunet.fr/blog/introduction-numerisation-des-entreprises/>consulté le 12/05/2023.
21. <https://www.mulesoft.com> / Consulté le 15/05/2023.
22. <https://www.scancenter.fr/faq/numerisation/quest-ce-que-la-numerisation-definition/> consulté le 10/05/2023
23. <https://www.virtu.com/fr/blog/8-avantages-transformation-numerique> Consulté le 18/05/2023
24. Loana BOTA, Les meilleurs exemples de digitalisation. Consulté le 20 mai 2023 sur <https://www.sherpany.com/fr>



Annexes



Dans le cadre d'une enquête sous le thème l'impact de la numérisation sur le développement durable des entreprises. Enquête faisant partie d'un travail de recherche pour la préparation d'un master dans la spécialité management a l'université de Bejaia.

2.1.Axe01 : l'analyse des réponses sur la nature de la numérisation dans la banque

BADR.

Question 1- quel sont les outils numériques que vous avez utilisez au sein de la banque deBADR ?

Question2- pourquoi vous avez introduit ces moyens numériques dans votre entreprise ?

Question 3- comment la numérisation a eu un impact sur la performance de la banque BADR ?

Question 4- avez-vous réalisé des formations a votre personnel afin de réussir cette transition ?

Question 5- quelle sont les avantages et les inconvénients de la digitalisation de l'entreprise ?

2.2.Axe02: L'analyse des réponses sue le développement durable dans la banque BADR :

Question01- quelles sont les mesures que la banque BADR a telle prises pour intégrer le principe du développement durable dans ces activités ?

Question02- Est-ce que l'entreprise effectue des activités de recyclage ?

Question03- votre entreprise à telle met en place des mesures pour le développer des compétences des employés ?

Question04- Est-ce-que l'entreprise possède une politique pour réduire la consommation

d Question05- Est-ce-que la BADR possède une politique pour réduire les émissions de gaz à effet de serre ?

2.3.Axe03 : L'analyse des réponses sur la relation entre la numérisation et le Développement durable de la banque BADR.

Q1- Est-ce que l'utilisation des outils numériques vous a permis de réduire la consommation des ressources ?

Q2- Est-ce que la numérisation au sein de votre entreprise à influencer sur les compétences et les performances de votre personnel ?

Q3- quel sont les avantages de la numérisation sur le développement durable de votre entreprise ?

Q4- quel sont les inconvénients de la numérisation sur le développement durable de votre entreprise ?

Q5- quels sont les freins que rencontre l'entreprise vis-à-vis de la numérisation de son organisation ?

Table des matières

Remerciements	2
Dédicace.....	3
Dédicace.....	4
La liste des abréviations	5
La liste des tableaux	6
Introduction générale.....	1
Chapitre1 : Généralités sur la numérisation des entreprises.....	6
Introduction :	6
Section 01 : La notion de la numérisation	6
1-Définition de la numérisation.....	6
2- Les enjeux de la numérisation :	7
3-Lancer un plan de numérisation dans une entreprise :	8
Section 02 : La transformation numérique	11
1-Définition de la transformation numérique :	11
2-l'importance de la transformation numérique pour les entreprises :	12
3-Les avantages de la transformation pour les entreprises :	13
Section 03 : La digitalisation	16
1-La Définition de la digitalisation :	16
2- La différence entre la digitalisation et la numérisation :	17
3-Les étapes clé à la réussite de la digitalisation :	17
4-La réalité de la digitalisation dans les organisations et les entreprises Algériennes :	18
Section 04 : La stratégie de digitalisation	20
1-La stratégie digitale :	20
2--La culture digitale :	21
3-Le mécanisme de changement de l'entreprise selon Kurt Lewin :	22
4-Avantages et inconvénients de la digitalisation :	23
Chapitre 2 : Développement durable des entreprises	26
INTRODUCTION:	26
Section01: Genèse de concept du développement durable.	27
1.La définition de développement durable.	27
1.1 La catégorie 'économie'	27
1.2 La catégorie économie et environnement	28
1.3 La catégorie institutionnelle	28
2. L'apparition du concept de développement durable.	29

2.1. Club de Rome.....	30
2.2. La Conférence des Nations Unies sur l’Environnement (CNUE).....	30
2.3. La Commission Mondiale sur l’Environnement et le Développement (CMED)	31
3. La diffusion du concept de développement durable.....	32
3.1 La Conférence des Nations Unies sur l’Environnement et le Développement (CNUED).....	32
3.1.1. L’action 21.....	32
3.1.2. La Commission du Développement Durable (CDD)	33
3.1.3. La Convention Cadre des Nations Unies sur le Changement Climatique (CCNUCC)	34
3.1.4. Le protocole de Kyoto	34
3.2. Le sommet mondial pour le développement durable	35
3.3. Le sommet de Copenhague.....	35
Section02: Les fondements du développement durable	36
1. Les dimensions du développement durable	36
1.1. La dimension sociale	37
1.2. La dimension économique.....	37
1.3. La dimension environnementale.....	37
2. Les principes du développement durable.....	37
2.1 Principe pollueur payeur (PPP).....	37
2.2 Principe de prévention.....	38
2.3 Principe de précaution.....	38
2.4 Principe de responsabilité.....	38
2.5 Principe de solidarité.....	38
2.6 Principe d'intégration.....	39
Section03 : Les indicateurs du développement durable	40
1. Définition des indicateurs du développement durable	40
2. Les différents indicateurs du développement durable:.....	41
2.1. Les indicateurs du développement durable globale:	41
2.1.1. Indice de Développement Humain (IDH).....	41
2.1.2. L’Indice du Durabilité Environnementale (IDE).....	43
2.1.3. L’empreinte écologique	43
2.2. Les indicateurs du développement durable au sein de l’entreprise:	44
2.2.1. Indicateurs environnementaux :.....	44
2.2.2. Indicateurs sociaux :	44

2.2.3.Indicateurs économiques :	45
Section04: Le lien entre la numérisation et le développement durable	45
1.La définition de lien entre la numérisation et le développement durable	45
2.Les indicateurs qui explique lien entre la numérisation et le développement durable.....	45
3.Les avantages de la numérisation sur le développement durable des entreprises:.....	47
4.Les inconvénients de la numérisation sur le développement durable des entreprises:	48
Chapitre 3 : l'impact de la numérisation sur le développement durable des entreprises. Cas de la banque BADR de bouira	52
Introduction.....	52
Section 1 : Présentation de l'agence 458 de la BADR, GRE de Bouira.....	52
1.1.1 Historique de la BADR	53
1.1.2 L'organisation de la BADR	54
1.1.2.1. La direction centrale	54
1.1.2.2. Le réseau d'agences.....	54
1.1.3 Organigramme général de la BADR.....	56
1.1.4 Missions et objectifs de la BADR	57
1.1.4.1. Les missions de la BADR.....	57
1.1.4.2. Les principaux objectifs de la BADR	57
1.1.5. Le rôle de la BADR dans le développement de l'agriculture	58
1.1.5.1. La BADR et l'aide au développement de l'agriculture nationale.....	58
1.1.5.2. La BADR et son rôle dans la politique économique nationale.....	59
A. La BADR et son rôle de banque	59
B. La BADR, une banque du développement.....	59
C. La BADR outil de planification	59
D. La BADR instrument de contrôle	60
1.2. Présentation de l'agence locale d'exploitation 458 BOUIRA -10-	60
1.2.1. Historique, situation géographique et moyens	60
Section02 : présentation et analyse de la recherche de guide d'entretien.....	64
1.Méthodologie de la recherche.....	64
2.Présentation et analyse de guide d'entretien.....	64
2.1.Axe01 : l'analyse des réponses sur la nature de la numérisation dans la banque BADR.	65
2.3.Axe03 : L'analyse des réponses sur la relation entre la numérisation et le Développement durable de la banque BADR.....	71
Conclusion générale :.....	79
Références Bibliographique	83
Annexes.....	86

Résumé.....94

Résumé :

La numérisation et le développement durable des entreprises sont deux concepts interconnectés et complémentaires. La numérisation fait référence à l'utilisation de technologies numériques pour améliorer les processus opérationnels, la gestion des données, la communication et l'innovation au sein d'une entreprise, et le développement durable englobe les pratiques et les stratégies visant à répondre aux besoins actuels sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire leurs propres besoins.

L'objectif de ce travail c'est de savoir quel est l'impact de la numérisation sur le développement durable dans l'entreprise ?

Pour montrer l'importance de la numérisation au sein de l'entreprise et son impact sur le développement durable des entreprises, nous avons effectué une étude de cas au sein de la banque BADR et plus précisément dans son agence bancaire aainbessem dans la daïra d'Ain bessem la wilaya de Bouira.

L'intégration de la numérisation et du développement durable offre de nombreux avantages aux entreprises. La numérisation permet de réduire la consommation de ressources physiques, d'optimiser les processus, de réduire les déchets et les émissions et d'améliorer la traçabilité et la transparence des activités.

Mot clé : numérisation, transformation numérique, digitalisation, développement durable.

Abstract

Digitization and sustainable business development are two interconnected and complementary concepts. Digitization refers to the use of digital technologies to improve business processes, data management, communication and innovation within a company, and sustainability encompasses practices and strategies to meet the needs present without compromising the ability of future generations to meet their own needs.

The objective of this work is to know what is the impact of digitization on sustainable development in the company?

To show the importance of digitization within the company and its impact on the sustainable development of companies, we carried out a case study within the BADR bank and more precisely in its bank branch in ain bessem in the daïra of Ain bessem the wilaya of Bouira.

The integration of digitization and sustainability offers many advantages to companies. Digitization reduces the consumption of physical resources, optimizes processes, reduces waste and emissions and improves the traceability and transparency of activities.

Key word: digitization, digital transformation, digitization, sustainable development.