

# Université Abderrahmane Mira de Bejaïa

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

Département des Sciences de Gestion



## Mémoire de Fin d'études

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences de Gestion

Option : Management

## Thème

**La numérisation des services publics : cas de l'APC de Kherrata (Une étude descriptive )**

Réalisé par :

- Mokrani Selma
- Ramdani Maïssa

Sous la direction de :

Dr. OUAOUDIA Lounis

Soutenu devant le jury composé de :

Présidente :Dr.Kherbachi Sonia

Promoteur : Dr .OUAOUDIA Lounis

Examinatrice :Dr . Benkhider Naima

Année universitaire : 2022/2023

# Remerciements

**Aucune oeuvre humaine ne peut être réalisée sans la contribution d'autrui, Il est donc important d'adresser nos sincères remerciements à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce mémoire.**

Nos remerciements à priori s'orientent vers Allah le Tout Puissant et le Miséricordieux Qui nous a permis par sa grâce et sa clémence, de poursuivre à terme la réalisation de ce travail.

On tient à exprimer nos profondes gratitudee à notre promoteur **Dr. Ouaoudia Lounis** pour la qualité de son encadrement exceptionnel, pour sa extrême patience, sa rigueur ,ses précieuses orientations, remarques et sa disponibilité durant la réalisation de ce mémoire Nous lui témoignons toute notre reconnaissance pour ses conseils, ses orientations et toute l'attention qu'il nous a apportée.

Nous remercions l'ensemble du personnel de « l'APC de Kherrata» pour leurs aimables accueils et leurs soutiens, et particulièrement Mme. Azzi .

Nos remerciements s'adressent également aux enseignants qui nous ont accompagné tout au long de notre cursus.

Nos vifs remerciements aux membres de jury de bien vouloir accepter d'évaluer notre travail.

Enfin ,le grand merci part à nos parents qui sont l'origine de notre réussite, pour leur soutien inconditionnel et leurs encouragements .

# Dédicaces

*Avec l'expression de ma reconnaissance Je dédie ce modeste travail:*

*A mon support dans la vie ,mon père pour son soutien son affection et la confiance qu'il ma accordé ainsi que les sacrifices qu'il a consentis pour mon éducation , il doit ma réussite et tout mon respect*

*A ma mère qui n'a jamais cessé de formuler des prières à mon égard, ,de me soutenir et qui n'a épargné aucun effort pour me rendre heureuse, elle doit ma profonde gratitude*

*A moi-même*

*A ma chère sœur et mes frères que dieu les protège*

*A l'âme de ma chère grand-mère, l'exemple de courage et de sagesse, qui fait partie intégrante de la personne que je suis , ta fille ne t'oublierai jamais*

*Que dieu le tout puissant lui accorde sa miséricorde et l'accueille dans son vaste paradis*

*A notre encadrant pour sa disponibilité ,sa compréhension et sa extrême patience*

*Sans oublier ma binôme qui ma accompagné tout au long de ce travail.*

*Selma*

## Dédicaces

*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 chers frères*

*Mes chères sœurs*

*Mes chères amies*

*Maissa*

## Liste des abréviations

**APC** : Assemblée Populaire Communale.

**E- administration** : Administration électronique.

**E-Algérie** : Algérie électronique.

**EDI** : Echange de Données Informatisées.

**ERP** : Entreprise Ressource Planning.

**NTIC** : Nouvelles Technologies de l'Information et de Communication.

**OCDE** : Organisation de Coopération et de Développement Economique

**TIC** : Technologies de l'Information et de Communication.

## Liste des Tableaux

<b>Tableau 1</b> : Evolution des TIC jusqu'aux les années 2000.....	19
<b>Tableau 2</b> :Outils de communication.....	23
<b>Tableau 3</b> :Le dépouillement par classe d'âge et par sexe.....	79
<b>Tableau 4</b> :Le dépouillement par niveau d'étude et par sexe .....	80
<b>Tableau 5</b> : Le dépouillement par tranche d'âge et par ancienneté dans le poste .....	81
<b>Tableau 6</b> : informatisation de l'APC.....	82
<b>Tableau 7</b> : Difficulté de s'adapter à la nouvelle forme de travail en fonction du niveau d'étude .....	83
<b>Tableau 8</b> : Difficulté à s'adapter à la nouvelle forme de travail par rapport à l'âge des questionnés.....	84
<b>Tableau 9</b> :Les sentiments des interrogés suit aux changements induits par la numérisation en fonction de niveau d'instruction.....	85
<b>Tableau 10</b> : L'avis des employés de l'APC sur l'effet de la numérisation des services.....	87
<b>Tableau 11</b> : L'avis des employés sur l'amélioration de leur efficacité et productivité en fonction de leur ancienneté dans le poste .....	88
<b>Tableau 12</b> : Les Problèmes rencontrés en raison de la numérisation.....	90
<b>Tableau 13</b> : La relation entre le besoin en formation et les problèmes causés par la numérisation.....	92
<b>Tableau 14</b> : L'avis des employés sur l'amélioration des services fournis aux usagers grâce à la numérisation .....	93

## Liste des figures

<b>Figure 1:</b> Les avantages observés grâce à la numérisation .....	89
---	----

## Sommaire

Introduction générale -----	09
Chapitre I : Les nouvelles technologies de l'information et de la communication -----	13
Section 01 : Généralités sur les TIC -----	14
Section 02 : Avantages et limites (freins) des TIC -----	30
Section 03 : Les facteurs qui favorisant le développement des TIC -----	33
Chapitre II : La numérisation des services publics -----	38
Section 01 : Présentation de la transformation numérique -----	38
Section 02 : L'administration publique algérienne -----	48
Section 03 : L'impact de la numérisation des services public -----	60
Chapitre III : Le cadre pratique : cas de l'APC de Kherrata -----	71
Section 01: présentation de l'organisation d'accueil -----	71
Section 02 : Présentation des résultats -----	78
Conclusion générale -----	95
Bibliographie	
Annexes	

# **Introduction générale**

Parmi les évolutions sociétales les plus marquantes amorcées au siècle dernier, l'avènement des technologies de l'information et de la communication qui a conduit à une redéfinition des réalités économiques, sociales et politiques qui nous entourent , en modifiant notre façon de travailler, de communiquer et d'organiser nos activités , c'est plutôt la société " numérique ".

Si la numérisation est arrivée jusqu'aux petits détails de notre vie quotidienne , comment ne peut-elle pas atteindre le monde des organisations ?

Dans cette optique, la transformation numérique a modifié les principes et les structures des organisations quelles soient privées ou publiques , cette transformation n'est plus un choix ,elle devient un impératif.

En Algérie, la numérisation de l'administration publique est devenue une réalité et concerne un grand nombre de documents tels que les actes d'état-civil, le passeport et la carte d'identité biométriques, les correspondances et les différents types de formulaires .Cette dématérialisation des documents administratifs a accéléré la modernisation des services de l'État et permis d'importants changements des méthodes de travail.

Delà , nous avons choisis d'observer ce phénomène auprès des services de la commune algérienne, en tant qu'épine dorsale de décentralisation de la gouvernance , et vue son rôle important dans la vie des citoyens .

Comme chaque nouvelle étude doit se référer à des modèles antérieurs, qui peuvent différer par leur contenu et leur forme mais, n'excluent pas l'existence d'éléments similaires pouvant leur être compatibles, nous pouvons citer les principales recherches en la matière :

-La recherche de YAICI .Dj et LAHDIR .F , qui porte sur les impacts organisationnels de la numérisation à travers une étude de cas de l'état civil de l'APC d'Akbou .

-L'étude de TALEB .O et KACI .M , consacrée à déterminer l'impact de la numérisation sur les administrations publiques de la wilaya de Tizi-Ouzou .

-L'étude de TAZDAIT ,F qui porte sur l'e-gouvernance et les collectivités locales .

Pour mieux comprendre l'effet de la numérisation sur les services publics, cette étude, à travers une démarche descriptive de nature quantitative, tente de répondre à la problématique suivante :

**« Quel est l'impact de la numérisation sur les services de l'APC de Kherrata et quels sont les freins rencontrés lors de sa mise en œuvre ? »**

Suivie par des questions secondaires :

- Quel est l'impact de la mise en application de la numérisation dans les services de l'APC de Kherrata?
- Existe-t-il une numérisation globale des services de l'APC ?
- Quels sont les enjeux et les freins de la numérisation au sein l'APC de Kherrata?

Répondre à ces questions , c'est tenter de vérifier les hypothèses suivantes :

1. La numérisation permet une amélioration sensible des services rendus aux usagers.
2. La numérisation favorisera une meilleure gouvernance des collectivités.
3. L'introduction du processus de la numérisation dans une organisation publique, même s'il s'agit d'un changement structurel, donc imposé, se base sur la bonne communication et son partage avec les collaborateurs de la fonction publique.
4. La résistance à la numérisation peut être due à la modification de l'emploi et son impact sur la compétence des acteurs.

Pour répondre à notre problématique, ce travail sera divisé en deux volets :

- ❖ Un volet théorique composé de deux chapitres :

Le premier chapitre sera consacré à la découverte des technologies de l'information et de la communication .

Le deuxième chapitre sera consacré à la présentation de la numérisation des services publics

- ❖ Un volet pratique composé d'un seul chapitre qui sera consacré à l'analyse des résultats de la recherche.

# **Chapitre I : les technologies d'information de la communication (TIC)**

## **Chapitre I: les technologies d'information et de communication**

### **Introduction:**

La numérisation correspond au transfert des données d'un support physique sur un support immatériel. Donc les capacités des TIC visent à utiliser et à travailler avec la technologie, tandis que les technologies numériques consistent à comprendre la technologie et à développer une façon de penser particulière. En matière de TIC, la première révolution technologique qui vient à l'esprit est celle du numérique. Cette technologie a bouleversé le monde de l'information et de la communication en facilitant le stockage des données et une transmission plus rapide et plus efficace.

Alors, les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) (également appelées technologies de l'information et de la communication, en anglais technologies de l'information et de la communication, TIC) améliorent et développent la rapidité de la transmission de l'information. Elles réduisent ainsi la notion de temps et d'espace dans le monde entier, ces technologies ont considérablement fait évoluer tous les domaines ces dernières années particulièrement avec l'apparition de l'internet.

Les TIC représentent tous les moyens et les outils qui permettent de traiter (matériels et logiciels de traitement), de transmettre (réseaux et moyens de transmission et d'échange) et de conserver (le support de stockage) l'information électronique. Elles constituent donc le fondement de la nouvelle économie mondiale basée sur l'informatique et l'information. Depuis leur émergence, elles n'ont pas cessé d'évoluer et de s'améliorer, transformant la vie des entreprises. Ces changements visent essentiellement à améliorer et à rationaliser tous les processus existants au sein de l'entreprise afin de profiter des avantages très intéressants que ces outils offrent aux utilisateurs.

Dans le présent chapitre, nous traiterons dans lors de la première section des généralités sur les TIC, puis dans la deuxième section nous aborderons les avantages et les limites des TIC, enfin dans la troisième section nous présenterons les facteurs qui favorisent le développement des TIC.

## **Section 01 : Généralités sur les TIC**

De la découverte des ordinateurs à nos jours, les NTIC ont suivi un chemin d'évolution à partir de multiples perspectives historiques. Le monde numérique représente un changement fondamental dans la gestion, la gouvernance de l'entreprise, l'échange et le partage d'informations.

Dans cette section, nous allons présenter les composantes des technologies de l'information et de la communication, l'historique et l'évolution de cette dernière, puis nous allons nous intéresser à leurs différentes caractéristiques et types pour enfin exposer leurs différents outils.

### **1.1. Définition et composantes des TIC :**

#### **1.1.1. Définition des TIC :**

En termes de définition, le concept des TIC c'est-à-dire, les technologies de l'information et de la communication est assez flou, il ne s'est pas doté d'une définition assez claire au niveau international. Donc, avant de définir le concept en terme général, nous optons pour la définition des composantes de ce concept qui est une abréviation constituée des trois termes suivants :

**T** : Technologie.      /      **I** : Information.      /      **C** : Communication.

**A. Technologie :** Ce sont les outils, supports ou moyens permettant le traitement de l'information. Donc, la **technologie** est l'étude des outils et des techniques.

Selon (LAROUSSE) il désigne un « *Ensemble cohérent de savoirs et de pratiques dans un certain domaine technique, fondé sur des principes scientifiques* ».

**B. Information :** La définition de l'information à deux sens :

- Le sens technique : l'information est un signe, un symbole, un élément qui peut être transmis et stocké.
- Le sens de renseignement : des données qui apportent une connaissance, un renseignement sur un objet ou sur un événement.

L'information est souvent présentée par rapport à la « donnée ». La donnée constitue la base de l'information. D'autres la définissent par rapport à « la connaissance ». D'après (LAROUSSE): « *c'est l'Action d'informer quelqu'un, un groupe, de le tenir au courant des*

événements », mais du point de vue informatique, c'est un : « *élément de connaissance susceptible d'être représenté à l'aide de conventions pour être conservé, traité ou communiqué* ».

**C. Communication** : L'origine du mot vient du latin *communicare*, c'est-à-dire, mettre en commun, faire part du partage et le dérivé de « *communis* », commun.

La communication est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un, et le partage des informations à travers les moyens d'échanges. Le Petit Robert l'a défini comme étant le « *passage ou échange de messages entre un sujet émetteur et un sujet récepteur au moyen de signes, de signaux* » (KOKOROE, 2017).

Alors il est connu sous divers noms tels que technologies d'information (TI), nouvelles technologies d'information (NTI), ou **technologies d'information et de communication (TIC)**, etc., les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) « *Sont nées au cours des vingt-cinq dernières années de la fusion des télécommunications, de l'électronique, de l'informatique et des technologies de numérisation de l'information, en particulier de l'information audiovisuelle* » (SUNGU MUANDA, 2007).

Selon SIMON prix Nobel des sciences économiques 1998 (AKCHICHE, 2018), les nouvelles technologies d'informations et de communication (NTIC) aident à rendre: « *Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur, les livres et mémoires, seront stockés dans les mémoires électroniques* ».

Le grand dictionnaire terminologique des TIC, ces dernières peuvent être définies, aussi comme étant : « *Ensemble de technologies d'informatique et de télécommunication qui sont les résultats d'une convergence entre technologies, elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements, elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication* » (Deflaoui & Lahlou, 2022)

D'après (CHARPENTIER, 2004): " *Les technologies de l'information regroupent les techniques qui permettent de collecter, stocker, traiter et de transmettre des informations, elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information* ".

Ainsi, ils convertissent, stockent, gèrent, transmettent et récupèrent des informations, notamment en combinant des technologies nécessaires et utiles, considérées comme des ressources pour faire fonctionner des ordinateurs, des programmes et des réseaux.

Les TIC sont les outils qui ont permis, dans un premier temps, de passer de l'ère manuelle à l'ère automatique.

Selon JOHAN DANIEL : « *les TIC sont définies comme la combinaison des technologies issues de l'informatique avec d'autres technologies apparentées, en particulier les technologies de la communication* ». (UNESCO, 2004)

Les TIC sont caractérisées par :

- La célérité dans la diffusion d'informations ;
- L'absolution du temps et de l'espace ;
- L'évolution constante ;
- L'Accessibilité ;
- Participent à la facilitation dans la gestion.

### **1.1.2. Les composantes des TIC :**

#### **A. Le personnel :**

Il représente tous les utilisateurs qui interviennent dans tout le processus du système d'information.

#### **B. Le matériel :**

Il comporte tous le dispositif physique (ordinateurs, réseaux de communication...etc.) et les différents supports de l'information (feuilles de papier, disques magnétiques etc.).

**C. Logiciels et procédures :**

Là où les systèmes d'information sont essentiellement informatisés, cela nécessite l'utilisation de logiciels et d'applications, c'est-à-dire l'automatisation des procédures, alors que pour les SI non automatisés, cela conduit à un traitement manuel.

Donc l'automatisation des procédures via l'utilisation des logiciels et des applications.

**D. Les données :**

Elles représentent la matière première, elles subissent des transformations tout au long du processus de traitement afin de devenir une information compréhensive prête à être exploitée. (Aubert, et al., 2010)

**1.2. Historique et évolution des TIC :**

Depuis plus de dix ans et au cours de la dernière décennie, les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ont pris de plus en plus d'importance dans notre quotidien. Les citoyens, les ménages, les entreprises, les organisations sociales et les autorités utilisent de plus en plus le numérique. Par exemple, bien que le terme technologie de l'information et de la communication semble nouveau, les pratiques associées existent depuis longtemps. Il n'a pas toujours été nommé ainsi, mais il a une belle histoire derrière lui et il faut se souvenir de la période la plus importante qui a marqué les événements des NTIC.

Les technologies de l'information et de la communication désignent tout ce qui relève des techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement l'informatique, l'internet et les télécommunications; plus largement, ils sont également liés au secteur d'activité économique des technologies de l'information et de la communication.

La tendance à la baisse des prix des équipements numériques (électronique grand public, informatique, abonnement au réseau internet) et l'essor du haut débit, la multiplication rapide de nouvelles fonctionnalités des équipements, leur diffusion et leur utilisation se sont intensifiées et démocratisées.

Cependant, la fracture numérique s'atténue alors que la convergence numérique progresse grâce à des débits plus élevés. Les entreprises et les organisations évoluent dans un monde numérique et travaillent souvent avec des micro-ordinateurs à un réseau.

Après l'invention des ordinateurs, les TIC ont évolué sur plusieurs périodes historiques cité par (Aubert, et al., 2010):

**1.2.1. Des années 1960 aux années 1990 :**

- A. Années 1960 :** Sont caractérisées par l'automatisation des processus administratifs (paie, comptabilité, gestion des stocks, facturation...). A cette époque, l'ordinateur trouve peu à peu sa place dans l'entreprise et y rentre à tous les niveaux hiérarchiques.
- B. Années 1970 :** Pendant cette période, le point a été mis sur l'automatisation des activités de processus de production dont le développement de la robotique et productique et des machines qui ont permis un gain de productivité afin d'assurer le bon fonctionnement du processus de production.
- C. Années 1980 :** Ces années sont caractérisées par l'automatisation du travail de bureau (microordinateurs et bureautique).
- D. Années 1990 :** Le développement de plusieurs systèmes liés à la communication, l'accession de l'internet permettent de relier plusieurs ordinateurs en communication à distance ainsi la naissance du courrier électronique.

**1.2.2. A partir de l'année 2000 :**

Avec l'accélération du développement technologique dans les moyens de communications (le commerce électronique), l'internet a connu une explosion.

Depuis les années 1970 et leur apparition, l'accélération de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) a été l'un des faits les plus marquants et se sont évoluées rapidement. Cependant, les nouvelles n'ont pas remplacé les anciennes, mais les ont complété et voire même se sont combinées.

Le tableau ci-dessous montre les principales étapes de mutation de ces technologies :

**Tableau 1 : Evolution des TIC jusqu'aux les années 2000**

Phase / années	1970	1980	1990	2000
<b>Phase</b>	Automatisation	Intégration et transformation de l'organisation	Communication	Interaction et individualisation
<b>Innovation</b>	Ordinateurs, robots, machines	Ordinateurs personnels	Internet (Web1.0)	Web 2.0
<b>Caractéristiques</b>	Accroissement du capital physique	-Généralisation des outils bureautiques - Digitalisation et transformation des processus d'affaires.	-Globalisation du service informatique. -standardisation des interfaces utilisées.	-Connectivité des personnes et des objets. individualisation et potabilité ubiquité.
<b>Impact économique</b>	Gains des Productivités	-Gains de productivité  - réduction des couts de transaction internet.	-Gains de productivité  -Réduction des couts de transaction internes et externes.  -transformation de la chaine de valeur.	-Gains de productivité  -réduction des couts de transaction internes et externes.  -transformation de la chaine de valeur.  -augmentation des bénéfices informationnels.

<b>Exemple</b>	FedEx Wal-mart	IBM Intel Ford	Amazon (innovation commerciale) Dell eBay	Innovation des nouveaux modèles d'affaires : Google Yahoo Facebook, MySpace
----------------	-------------------	----------------------	---	---

**Source :** Aubert. B[ et all], « L'innovation et les technologies de l'information et des communications », HEC, Montréal, octobre 2010, p. 7

### **1.3. Les Caractéristiques et types des TIC :**

#### **1.3.1. Caractéristiques des TIC :**

D'après (Reix, 2002), les caractéristiques des technologies de l'information et de la communication peuvent être résumées en quatre points : La compression du temps, la compression de l'espace et la réduction des espaces de stockage de l'information et la flexibilité de l'usage.

##### **A. La compression du temps :**

Les technologies de l'information procèdent au traitement des informations à l'aide des opérations variées, afin de les rendre plus pertinentes, d'où l'automatisation de ces opérations qui a permis de réaliser des performances considérables en termes de temps, et en termes de vitesses sans commune mesure avec celles des traitements d'opérations effectuées manuellement. La capacité des ordinateurs à traiter des millions d'informations par seconde confère à l'entreprise des avantages très intéressants notamment une très grande diminution du temps de traitement des informations, ce qui se traduit par des gains de productivité et la possibilité d'accomplir certaines tâches irréalisables manuellement.

L'internet permet de transmettre des messages de manière quasi instantanée entre des ordinateurs distants.

**B. La compression de l'espace géographique :**

Les technologies de l'information et de la communication ont réalisé des progrès importants. Elles ont permis d'éliminer les barrières géographiques entre les pays. De ce fait, elles permettent aux entreprises délocalisées de rester fortement coordonnées avec les autres activités de la firme grâce à leurs capacités impressionnantes de transmettre instantanément d'importants volumes de données entre deux (ou plusieurs) points très éloignés du globe.

**C. La réduction de l'espace de stockage de l'information :**

Les technologies magnétiques (*disques et bandes*) et optiques (*CD-Rom*) permettent le stockage d'un volume important de données dans des conditions d'encombrement très réduites, il s'agit d'un progrès considérable par rapport aux formes de stockages classiques (*archives, papiers*). (BOULOUC, 2003)

**D. Flexibilité de l'usage :**

Les technologies de l'information disposent d'un très large potentiel d'utilisation et permettent la restitution des informations sous différents supports de plus en plus adaptés aux besoins d'utilisations.

Les outils électroniques de traitement de données possèdent un large éventail d'utilisations potentielles.

**Bien que, SIMON H. résume les caractéristiques des TIC en six (06) points :**

Source spécifiée non valide.

- Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur.
- Les mémoires des systèmes d'information seront de taille comparable à celles des plus vastes mémoires dont disposent actuellement les hommes.
- Il sera réalisable et économique d'utiliser le langage humain pour interroger la mémoire d'un système de traitement de l'information.
- Tout programme ou toute information, qui se seront révélés utiles dans un système de traitement de l'information, pourront être copiés en un autre point de ce même système ou dans un autre système à un coût très bas.
- Les limites significatives de la puissance des systèmes de traitement de l'information face à des problèmes de planification et de prise de décision porteront sur la connaissance des lois qui gouvernent les systèmes à planifier et analyser les situations.

- Les systèmes de traitement de l'information seront de plus en plus capables d'apprendre, ils seront aptes à gonfler leurs propres fichiers à mesure que de nouvelles technologies viendront s'ajouter à leurs stocks.

### **1.3.2. Les différents types des TIC :**

Selon l'OCDE, le secteur des technologies de l'information et de la communication TIC est composé de trois sous-secteurs : le secteur informatique, le secteur électronique et le secteur des télécommunications. (WikiMemoires, 2022)

#### **A. Le secteur informatique :**

Ce secteur comprend les machines de bureau, ordinateur personnels, grands ordinateurs, serveurs, matériels de réseaux, périphériques, cartes etc.

#### **B. Le secteur électronique :**

Sur lequel on retrouve : composants électroniques, semi-conducteurs, circuits imprimés, équipements de l'électronique grand public (téléviseurs, récepteurs radio, lecteurs de disques, magnétoscopes), instruments de mesure, instruments de navigation, ordinateurs, productique etc.

#### **C. Le secteur des télécommunications :**

Dans lequel on a : équipements professionnels de transmission, commutateurs, relais, terminaux destinés aux usagers, câbles, fibres optiques etc.

### **1.4. Les outils des TIC :**

Les TIC regroupent l'ensemble des ressources nécessaires pour échanger et partager les informations entre les membres d'une entreprise. Elles sont constituées d'outils de communication et d'outils de gestion des données.

#### **1.4.1. Les outils de communication :**

Les outils de communication se composent de téléphone fixe, téléphonie mobile, le télécopieur ou le téléfax, le réseau informatique, internet, intranet, et en fin extranet.

Tableau 2:Outils de communication

Outils	Désignations
<b>Le téléphone</b>	<p>C'est un appareil de communication initialement conçu pour transmettre la voix humaine et permettre une conversation à distance et aussi est un ancien outil et son utilisation a tendance à disparaître de plus en plus à cause de l'émergence de la téléphonie mobile. Cette technologie a évolué au cours du temps et nous amène à classer comme suit :</p> <p><b>Téléphone fixe</b> « Est un appareil qui permet la transmission de la parole à distance et de l'information qui se partage de bouche à l'oreille » (LAROUSSE)</p> <p>Ce téléphone est fixé par un câble le reliant à un générateur qui conduit l'ensemble des câbles à une station de service téléphonique.</p> <p><b>Téléphone mobile</b> Également appelé téléphone portable ou cellulaire est un appareil de télécommunication qui permet de communiquer avec un destinataire par téléphone sans être relié par un câble.</p>
<b>Le télécopieur ou téléfax</b>	<p>C'est un appareil électronique qui a pour rôle de convertir les images et d'émettre, recevoir les textes avec toute personne disposant de télécopieur en impulsion électrique afin de les transmettre à un destinataire.</p>
<b>Le réseau Informatique</b>	<p>Il s'agit d'un ensemble de moyens matériels et logiciels mis en œuvre pour assurer l'échange des communications entre les ordinateurs, le réseau informatique est constitué de trois outils à savoir l'Internet, l'Intranet, l'Extranet.</p> <p>En d'autre terme les réseaux sont nés du besoin d'échange des informations de manière simple et rapide entre des machines Ce que veut dire, les réseaux informatiques sont nés du besoin de relier des terminaux distants à un site central puis des ordinateurs entre eux, et enfin des machines terminales, telles que les stations de travail à leur serveur.</p>

<b>Internet</b>	<p>Il est fondé sur les technologies avancées de l'information, de l'informatique et des télécommunications. Donc c'est un réseau mondial de télécommunication reliant entre eux des ordinateurs ou des réseaux locaux qui permettent l'acheminement des données numérisées de toutes sortes.</p> <p>Du point de vue de l'utilisateur internet est un réseau universel (ou réseau de réseaux) qui lui fournit, après connexion, un certain nombre de service tels que : <i>La messagerie électronique, les forums de discussion</i> (ou news group ou news), <i>Le chat, Le world wide web (www), Le transfert de fichiers FTP</i> (File Transfer Protocol).</p>
<b>Intranet</b>	<p>L'intranet est l'application des technologies internet au domaine intra-entreprises ou organisation qui s'appuie sur la technologie des réseaux locaux existants. le but de l'intranet est de permettre le partage de l'information et de faciliter la communication au sien de l'organisation.</p> <p>Ce réseau offre aux utilisateurs la possibilité de produire et diffuser facilement l'information que ce soit à travers des listes de diffusion, de courrier électronique ou d'un serveur Web.</p> <p>En d'autre terme il s'agit d'un réseau informatique intérieur semblable à l'internet il est fondé sur les techniques de communication d'internet, mais propre à une entreprise ou à une organisation et non reliée directement à l'internet. plus précisément, il s'agit d' « <i>un réseau informatique interne qui fournit un accès sécurisé et contrôlable aux informations, bases de données et ressources d'une entreprise grâce aux technologies ouvertes de l'Internet</i> » (GUNIA, 2002)</p>

<b>Extranet</b>	<p>On peut le définir comme suit « <i>C'est l'ensemble des moyens nécessaires et des services qualifiés offerts par une entreprise à un groupe d'utilisateurs, clients ou partenaires identifiés</i> ». (TCP/IP Internet/Intranet/Extranet, 2001)</p> <p>L'extranet représente l'ouverture des données de l'entreprise à des acteurs extérieurs.</p> <p>Un extranet n'est ni un intranet, ni un site internet, il s'agit d'un supplémentaire offrant par exemple aux clients d'une entreprise, à ses partenaires ou à des filiales, un accès privilégié à certaines ressources informatiques de l'entreprise par l'intermédiaire d'une interface Web.</p> <p>Ou bien aussi un réseau extranet est un réseau de type internet utilisé par une organisation a fin de s'interconnecter avec ses partenaires extérieurs.</p> <p>Le terme "Extranet" désigne un réseau Intranet dont l'accès est autorisé à un public extérieur restreint (clients, fournisseurs, partenaires, etc.), constituant un réseau fermé.</p>
-----------------	---

**Source :** Réalisé par nos soins à partir des différentes lectures sur le sujet.

#### 1.4.2. Les outils de gestion des données :

La gestion des données est techniquement assurée par des logiciels techniques nommés Système de Gestion des Bases de Données (SGBD), dont le type relationnel est le plus répandu.

Les outils de la gestion des données les plus utilisés dans une organisation sont : les bases de données, l'échange de données informatisées (EDI), et l'intégration matérielle, entreprise ressources planning (ERP).

##### A. Les bases de données :

La base de données a pour objectif de mémoriser et de stocker des informations en grande masse dans un système informatique central doté d'une grande capacité de stockage.

Nous pouvant définir une base de donnée comme étant une « *entité dans laquelle il est possible de stocker des informations de façon structurée et avec le moins de redondance possible* ». (Berdugo, 2002)

Elle comporte essentiellement le Datawarehouse et le Datamining :

– **Le Datawarehouse :**

Il s'agit d'une application qui regroupe un ensemble de données qui sont répertoriées selon un historique bien précis .Il peut être défini comme étant une collecte de données, intégrées, Selon GROUARD J.M, l'objectif du « datawarehouse» est de « *centraliser toutes les données en optimisant l'information qu'elles contiennent* » ( L'art de Management, 2000)

L'application Datawarehouse constitue un entrepôt de données qui représente un système d'aide à la prise de décision. Donc pour centraliser et automatiser le traitement des informations, le système décisionnel occupe généralement trois fonctions essentielles à savoir :

- **L'extraction des données :** Cette étape consiste à de restructurer, nettoyage et traiter des données afin d'éviter toute forme de redondance à l'aide d'un outil développé dit ETL (Extraction Transfert Loading) qui permet, non seulement, de récolter les données éparses, mais également de les transformer.
- **Le stockage de données :** C'est un processus qui consiste à rassembler des données pour créer des schémas relationnel cette étape aide à avoir une vue d'ensemble sur les informations collectées et ce qui induira la prise de décisions stratégiques.
- **Le reportage de données :** C'est la mise à la disposition des utilisateurs des données de la base prêtes à être exploitées tout en sécurisant ses contenus et en fonction des besoins de chacun.

– **Le Datamining :**

Une de datamining sera réalisée après avoir, élaboré un entrepôt de données (Datawarehouse). Les applications de datamining sont nombreuses. Elles concernent les grandes distributions, la vente par correspondance, les opérateurs de télécommunication, les assurances et banques, ...etc.

Le Datamining est un « *processus qui permet de découvrir dans de grosses bases de données consolidées des informations jusque-là inconnues, mais qui peuvent être utiles, et d'utiliser ces informations pour soutenir des décisions tactiques et stratégiques* ». (Govaere, 2002)

Donc le datamining est une technique et une méthode qui peut être utile dans l'exploitation des données afin d'en extraire des connaissances importantes pour l'entreprise, surtout lorsque il s'agit d'une quantité très importante d'informations.

Le domaine où le datamining a réussi à être très efficace est la gestion de la relation client, Il autorise, par une meilleure connaissance de la clientèle à l'augmentation des ventes à travers la connaissance du comportement des consommateurs.

### **B. Echange de Données Informatisées (EDI) :**

Echange de Données Informatisées ou en anglais *Electronic Data Interchange*, il s'agit : « *De systèmes d'information associés à plusieurs entreprises devenant partenaires, Ce sont des systèmes d'information globaux* ». (Pateyron & Salmon, 1999)

L'EDI a été conçue, à l'origine dans l'optique du « zéro papier » et afin d'automatiser le traitement de l'information dans l'objectif de disposer rapidement d'une information exhaustive et fiable.

Alors c'est un moyen permettant à deux entités d'échanger des informations selon un format standardisé, et par le biais d'outils informatique. De fait, l'EDI sert à communiquer des données structurées entre les différents partenaires, ces données sont généralement codifiées et présentées dans un format très spécifique.

### **C. L'intégration matérielle :**

Elle vient de la centralisation des outils sur lesquels les opérateurs travailleront à distance. Les opérateurs ne disposent pas d'outils et des données sur leurs postes de travail individuel ; tout est concentré sur des serveurs informatiques distants aussi bien les outils que les données. Dans cette phase, on trouve : l'Entreprise Ressource Planning (ERP), Groupe Ware, et le workflow.

#### **- Le Groupeware :**

Le Groupeware est défini comme étant « *l'ensemble des techniques et des méthodes qui contribuent à la réalisation d'un objectif commun à plusieurs acteurs, séparés ou réunis par le temps et l'espace, à l'aide de tout dispositif interactif. Faisant appel l'informatique, aux télécommunications et aux méthodes de conduite de groupe* ». (Gunia, 2002)

Cet outil utilisé en groupe, constitue « *l'ensemble des technologies et de méthodes de travail associées qui par l'intermédiaire de la communication électronique permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et/ou Coopératif* » (Courbon & Tajan, 1999)

C'est aussi "*un processus intentionnel de travail en groupe (group), processus intégrant les outils logiciels (ware) nécessaires pour l'assister*". (SAADOUN, 2000)

Le Groupware est un concept qui porte avant tout sur les processus de communication et de travail en groupe, et sur la façon dont ces processus peuvent être soutenus par des outils logiciels fonctionnant sur une architecture en réseau. Le but du Groupware est de faciliter la communication par des moyens techniques et informatiques...etc. Ces moyens permettront de stocker les informations, leur transmission et la gestion efficace de cette transmission.

**– Entreprise Ressource Planning (ERP) :**

Entreprise Ressource planning (ERP) vient de l'anglais, et en français c'est progiciel de gestion intégré (PGI) Sont : « *des progiciels qui couvrent toutes les fonctions de l'entreprise : l'achat, les ventes, les stocks, la finance, la logistique et la fabrication. Ils ont la vertu d'amener les entreprises à adopter un même mode de fonctionnement, d'avoir une vision financière intégrée, de partager les mêmes informations en évitant les doubles saisies et les interfaces informatiques* ». (Quélenec, 2006)

Donc, ERP est un progiciel, une application informatique qui a pour rôle de gérer et centraliser l'ensemble des processus de l'entreprise du fait qu'il contribue très fortement à l'homogénéisation du SI dans un environnement où la tendance générale tend à la diversification des fournisseurs aussi bien des logiciels que de matériels .

L'intégration des différentes fonctions des ERP dans un même système de cette dernière comme la gestion des ressources humains, la gestion comptable et financière, la relation client, les achats, la gestion des stocks mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement et le commerce électronique permet une plus grande efficacité opérationnelle, une meilleure productivité accrue et une réduction des coûts de gestion de l'information.

**– Le Workflow :**

Le workflow se traduit par le "flux de travaux" est une composante de Groupeware qui permet de numériser les documents en papiers ce que veut dire remplacer les flux de document papier par des documents électroniques. Ce concept est défini comme : *"L'automatisation de tout ou une partie d'un processus de l'entreprise durant lequel l'information, le document ou la tâche est acheminée d'une personne (ou rôle) à l'autre selon des règles prédéfinies "*. (Saadoun, 1998)

Il représente l'ensemble des techniques et méthodes qui contribuent à la réalisation d'un objet commun à plusieurs acteurs séparés ou réunis par le temps ou l'espace à l'aide de tout dispositif interactif faisant appel à l'informatique, aux télécommunications et aux méthodes de conduite de groupe.

Le workflow permet de nombreux avantages tels que la compression du temps et la transformation d'activités séquentielles en activités simultanées, la réduction du coût lié au travail collaboratif, la réduction de consommation de papier ou alors l'amélioration de la gestion de l'information. Le but d'un workflow, de sa mise en place est l'automatisation des différentes opérations et étapes de validation d'une tâche plus ou moins complexe (procédure de commande, suivi de projet, traitement du courrier..). Cette automatisation va offrir un gain de temps précieux aux organisations qui la mettent en place.

## **Section 02 : Avantages et freins des TIC**

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) jouent un rôle important pour faciliter l'apprentissage dans divers contextes de vie, notamment à la maison, à l'école, dans la communauté et sur le lieu de travail et la maîtrise des TIC est nécessaire pour participer activement à la société.

Cependant, l'investissement dans les NTIC engendre beaucoup de problème qu'il faut gérer, sans oublier les limites naturelles liées à la technologie et aussi des principaux points positifs concernant les TIC.

### **2.1. Avantages des TIC :**

#### **2.1.1. La commodité :**

La prise de contact a rendu par les nouvelles technologies de communication extrêmement pratique et universelle. Ces technologies de communication actuelles permettent de joindre facilement le contact avec n'importe qui, n'importe quand et n'importe où.

#### **2.1.2. La vitesse :**

Le temps est l'essence même de la communication dans de nombreuses situations, les technologies de communication vous permettent de transmettre des messages à la vitesse de la lumière, ce qui facilite la prévention des erreurs et de leurs conséquences dues à la distance.

#### **2.1.3. Accès instantané à l'information :**

Les nouvelles technologies de communication ont permis l'accès à une multitude de sources d'information. Elle nous permet d'analyser, de considérer ou de rejeter parmi une mosaïque infinie de sources. (TechnoFinance, 2018).

En d'autres termes, les TIC permettent :

- La réalisation rapide des tâches.
- l'amélioration des services rendus par l'administration.
- Raccourcir le temps de réponse.
- Réduire les coûts de déplacement, d'entretien et de maintenance.

- la mémorisation et la capitalisation des expériences.
- La circulation rapide de l'information.
- On peut résumer l'apport immédiat des TIC en quatre points essentiels :
  - Compression de temps.
  - Compression de l'espace.
  - Compression de l'information stockée.
  - Flexibilité d'usage.
  
- La rapidité dans l'étude et le contrôle des données et le traitement des fichiers.
- Ouvrir progressivement le champ au monde de la gestion électronique.
- Réduire l'abondante paperasse et le travail des préposés.
- Permettre aux usagers d'accéder plus rapidement aux services administratifs, sans effort de déplacement.
- Répond à la nécessité de mieux prendre en charge les besoins du citoyen.
- La technologie permet une meilleure communication et une meilleure structuration de travail.
  
- Les NTIC fait contribuent à la création de nombreux nouveaux emplois, tels que développement de logiciels.
- La technologie fait gagner du temps.
- Un accès plus souple aux informations (l'Intranet permet de récupérer les informations de tous les postes de travail, quelle que soit l'heure).
- De faciliter le partage de l'information (Internet, Intranet).
- De favoriser le travail en groupe (groupware, workflow, les plateformes collaboratives).

## **2.2. Limites (freins) des TIC :**

Les TIC ne procurent pas seulement des avantages il faut quand même noter quelques limites ou bien des inconvénients, donc parmi ses limites et risques on cite :

- Les TIC ont augmentés la quantité de travail de certaines personnes qui doivent souvent travailler durant de longues heures.

- Un risque qu'on peut dire qu'il n'est pas important mais reste tout de même notable à mentionner et qui concerne la confidentialité et la sécurité des données de l'entreprise, autrement dit le risque de pillage et le piratage des données (exportation au pillage).
- L'apparition des blogs et le partage du contenu avec les internautes ; toute modification sur un domaine donné pousse l'entreprise à faire des efforts financiers lourds et une modification de l'offre produits/services plus marquée dans le but de garder une longueur d'avance sur les concurrents, c'est l'«exposition à la concurrence»
- Bon nombre des nouveaux emplois dans les TIC nécessitent des niveaux de compétences et/ou de qualifications assez élevés, et ne sont pas facilement accessibles aux travailleurs âgés ou à ceux dont les connaissances en TIC sont limitées.
- Il est rare que les gens travaillant dans les TIC restent dans le même emploi pendant plus de quelques années, en raison des changements et des évolutions technologiques qu'exige un recyclage professionnel régulier.
- D'un côté, ses outils (technologie de l'information et de communication) font augmenter la réactivité de l'entreprise mais de l'autre côté, il y'a un risque d'une baisse de la productivité et de son rendement par la rédaction excessive de courriers et de message électronique et l'alimentation de différents outils de l'entreprise.
- Les systèmes des TIC tombent souvent en panne à des moments inopportuns, laissant les entreprises et les organisations dans l'incapacité de fonctionner parce qu'elles sont tellement tributaires des TIC.
- Plus de travail fait par les machines, cela veut dire moins de travail par les hommes. L'humain devient de plus en plus obsolète.
- Un impact sur la santé des salariés En travaillant au contact des TIC, les salariés se retrouvent un peu exposés aux ondes magnétiques. Par ailleurs, l'activité sur écran entraîne souvent une fatigue visuelle.
- Les NTIC ont tendance à accélérer le rythme de la vie quotidienne et introduire davantage de stress.
- Le brouillage entre la sphère du travail et la sphère de la vie privée : La facilité d'accès grandissante aux outils de travail, notamment à distance, tendance à brouiller la frontière entre le monde du travail et la vie privée. Cela entraîne un risque d'augmentation du nombre d'heures travaillées et in fine l'apparition de risques psychosociaux.

## **Section 03 : Les facteurs favorisant le développement des TIC**

Le développement rapide des technologies de l'information et de la communication (TIC) en est dû en grande partie à la nécessité de s'adapter aux changements socio-économiques auxquelles les entreprises et les organisations font face de nos jours. Ce développement faites à partir des facteurs qui sont :

### **3.1. Facteurs techniques :**

L'augmentation rapide de la capacité des processeurs (loi de Moore) et de la capacité des artères de transmission (avec la généralisation des fibres optiques) a entraîné une chute (baisse) importante des coûts unitaires des services de communications et surtout une génération croissante des systèmes d'accès à l'internet à haut débit.

Au lieu d'avoir des infrastructures séparées pour chaque catégorie des services (Téléphone, diffusion de l'audiovisuel, transmission des données, etc.), les informations de toutes formes (texte, image, film, musique, photos, etc.) ont été numérisées, ce qui a permis de tirer profit de la convergence numérique dans les TIC en rassemblant des infrastructures de commutation et de transmission hors de prix. Ces infrastructures se caractérisent par des coûts fixes élevés et des coûts marginaux faibles ce qui implique un immense changement significatif dans le modèle économique des opérateurs de télé communications.

### **3.2. Facteurs sociétaux :**

Les collectivités locales investissent dans l'enseignement sur les TIC pour perfectionner la compétitivité des établissements de leurs territoires. Une hausse du niveau d'éducation a permis l'utilisation d'ordinateurs personnels et de logiciels plus ou moins complexes par un coefficient croissant de la population.

### **3.3. Facteurs commerciaux :**

Au cours de ces quinze dernières années le marché des TIC a été bouleversé. En premièrement, avec l'essor colossal de la téléphonie mobile et de l'Internet fixe à haut débit, puis récemment avec l'internet mobile à haut débit, ce qui définit l'étape essentielle de la convergence des technologies du traitement de l'information et de la communication.

L'évolution des coûts des systèmes des TIC et le développement de la concurrence avec l'émergence de nouveaux fournisseurs de services ont favorisé l'essor spectaculaire des offres commerciales des services de l'information et de la communication. Cet essor est caractérisé par des bouquets de services avec des tarifs forfaitaires abordables incluant généralement des appels téléphoniques illimités, en accès à l'internet à haut débit et un accès à des chaînes de télévision. Le but des opérateurs non pas de vendre des minutes de communications mais est de vendre de la bande passante et des services à valeur ajoutée, et. La part des revenus des services de données et de l'internet est en hausse constante alors que la part des revenus des opérateurs de télécommunications venant de la téléphonie vocale est en baisse constante.

### **3.4. Facteurs économiques :**

Le développement des activités tertiaires au détriment des activités primaires et secondaires dans les pays industrialisés a augmenté les besoins de traitement de l'information et de communication des entreprises. La diffusion des technologies de l'information représente l'exemple le plus flagrant de la pénétration intersectorielle des progrès technologiques, et elle constitue désormais une des principales sources potentielles de gains de productivité dans le secteur tertiaire.

Les nouvelles technologies d'information ont bouleversé l'organisation et la structure des entreprises et ont provoqué une nette amélioration des performances techniques dans beaucoup d'activités économiques.

### **3.5. Axes de développement :**

Rehausser de façon substantielle et toujours plus forte la part des TIC dans le PIB.

#### **3.5.1. Evolution de l'infrastructure :**

- Au lieu d'insister sur le développement d'une unique technopole : Sidi Abdellah, pourquoi ne pas considérer les grands sites universitaires du pays comme des « squelettes de technopoles » à habiller d'incubateurs de Startup.
- Encourager la jonction entre les producteurs de contenus et les universités sur des chantiers d'utilité publique financés par l'Etat et dont la finalité est d'amorcer l'émergence de technopoles locales spécialisées (technopole spécialisée dans l'état civil,

technopole spécialisée dans CADASTRE, technopole spécialisée dans la productique, etc.).

- Les grands chantiers de modernisation de la gestion nationale doivent profiter en priorité aux nationaux qui doivent être capables de s'organiser pour prendre en charge ces chantiers qui sont stratégiques car ce sont des investissements irréversibles qu'il faut maintenir en bon état de fonctionnement, mettre à jour constamment et innover pour les rendre plus compétitifs.
- Soutenir l'accès aux TIC pour les étudiants en « augmentant leur bourse » par l'octroi d'un micro-ordinateur avec accès à l'Internet pour la durée de leur scolarité.

### **3.5.2. Le réseau national de transmission de données :**

- Densifier et démocratiser les réseaux de communication à haut débit pour permettre aux technopoles de communiquer entre elles et que l'Etat puisse communiquer sans obliger les citoyens et les entrepreneurs à se déplacer pour quoi que ce soit.
- Encourager l'émergence de champions locaux en termes :
  - De taille et de part de marché.
  - Des produits PHARE fabriquée localement et exporté.
- Maintenir un tableau de bord d'indicateurs qui reflètent l'évolution de la modernisation du pays par les TIC :
- De la consommation nationale de TIC dont la part produite localement et celle importée.
- Le taux d'évolution du nombre d'entreprises locales dédiées aux TIC.
- Les gains de temps dans la réactivité administrative informatisée aux demandes des entreprises et des citoyens.
- L'impact sur le taux de croissance, production, emploi, etc.

### **3.5.3. Développement des nouvelles technologies :**

Développer la législation pour intégrer de manière opérationnelle la communication, l'archivage numérique, la dématérialisation de documents, de dossiers à usage courant, les normes et la sécurité.

Accorder une attention particulière aux « Producteurs locaux de contenus » et à toute production fondée sur la connaissance pour encourager la création de start-up, SSII, etc., par l'exonération d'impôt, la priorité en matière de marchés publics, des primes à la création, etc.

## **Conclusion :**

Aujourd'hui, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont transformé la planète en un petit village (l'ère numérique), leur utilisation est une nécessité urgente, mais la prudence et la vigilance doivent être menées pour surmonter leurs aspects négatifs.

L'association de l'informatique et des télécommunications a permis de diffuser l'information dans le monde entier. Celui qui la possède détient le pouvoir, l'information et la matière première du futur. Ces TIC qui regroupent des outils de communication et d'outils de gestion des données exigent des compétences élevées et la maîtrise de ces outils pour pouvoir les réaliser convenablement.

C'est ainsi il est important de savoir que les TIC en deviennent de plus en plus des outils incontournables et stratégiques pour les organisations et elles sont considérées comme un facteur clés de leurs succès car elles contribuent fortement à perfectionner les processus existants, en présentant des solutions beaucoup plus efficaces et adaptées.

# **Chapitre II :**

# **La numérisation des services publics**

## **Chapitre II : la numérisation des services publics**

### **Introduction**

À l'heure où les technologies numériques s'introduisent dans tous les domaines de la vie quotidienne, la numérisation accrue des services privés et d'intérêt général est présentée comme une évolution à la fois inéluctable et porteuse de progrès démocratiques, entraîne de nombreux effets sur les pratiques managerielles d'un pays créant un défi à l'administration publique qui doit s'adapter en permanence à un mode de vie et de travail des citoyens, radicalement transformé à travers l'emploi systématique des nouvelles technologies de l'information et de la communication .

### **Section 01 : Présentation de la transformation numérique :**

Il est devenu commun de dire que notre société se transforme inexorablement en une société dite de « l'information ». Cette transformation se caractérise entre autres par une utilisation accrue des technologies de l'information afin de communiquer, d'échanger ou de transiger. Les supports traditionnels de communication (tel que le papier) cèdent progressivement leur place à de nouveaux supports technologiques favorisant l'efficacité et la rapidité des échanges.

#### **2.1. Définition de la numérisation :**

Née au XX<sup>e</sup> siècle, la numérisation constitue une dérivée du mot numérique, qui signifie lui-même une information qui peut se représenter sous forme de nombre. (Archivage, 2021)

La numérisation ou digitalisation est l'action de convertir une ressource analogique (document, produit de connaissance) en ressource numérique. Cela implique obligatoirement que cette ressource soit accessible par un tiers-outil qu'est un appareil informatique comme l'ordinateur et toutes ses déclinaisons actuelles (liseuses, tablettes, etc.). (Diouf, 2018)

Selon (Caïdi, 2002) ,la numérisation constitue une opération préalable de conversion des informations produites originellement sous une forme analogique vers une forme numérique. L'information ainsi numérisée pourra faire l'objet d'une multitude d'opérations telles que l'exploitation, le transfert, le classement, le tri ou encore le stockage. En effet, ce qui fait

l'intérêt de la numérisation est la relative simplicité du code binaire permettant de sauvegarder et de transmettre l'information, peu importe le système informatique utilisé.

La définition de la numérisation se résume donc dans le passage 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.

## **2.2. Aperçu historique**

Le point de départ de ce que l'on appelle généralement la révolution numérique correspond au passage des technologies électroniques mécaniques et analogiques aux technologies électroniques numériques dans le domaine du stockage, du transfert et de l'utilisation de l'information. Selon (Minna Learn)

Elle a commencé dans la deuxième moitié du 20<sup>e</sup> siècle avec l'adoption et l'essor des ordinateurs numériques et du stockage numérique de l'information – première étape vers la conception de systèmes informatiques plus avancés, capables de répliquer et d'automatiser numériquement des calculs mathématiques réalisés auparavant manuellement.

La technologie numérique est en perpétuelle transformation. Elle se diversifie et accroît la productivité d'un grand nombre de secteurs et d'industries. Certains événements spécifiques ont conduit à l'adoption de technologies numériques ayant révolutionné notre façon d'échanger et d'utiliser l'information.

Comme nous l'avons souligné au premier chapitre ces événements ont marqué le début d'une nouvelle ère de l'information :

- Dans les années 1950 et 1960, de nombreux gouvernements, des armées et d'autres organisations utilisaient déjà des ordinateurs pour gérer des données et des fonctions complexes.

- En parallèle, des scientifiques ont commencé à envisager le concept de temps partagé pour plusieurs utilisateurs d'un ordinateur et, plus tard, la possibilité de réaliser cet objectif sur des réseaux étendus. Le grand public a découvert les concepts qui ont par la suite mené à l'invention d'**Internet** en 1960, avec l'envoi du premier message sur ARPANET (acronyme anglais d'Advanced Research Projects Agency Network). Les premiers ordinateurs ont alors été connectés et d'autres inventions logicielles ont permis l'émergence de la connexion à distance, du transfert de fichier et du courriel.
- Autre avancée tout aussi importante, la technique de compression de la transformée en cosinus discrète est devenue un élément essentiel de la révolution numérique à l'origine de la plupart des normes de compression des données numériques à partir de la fin des années 1980 – et notamment de différents formats d'image numérique, de codage vidéo et de normes de compression audio et de télévision numérique.
- Dans les années 1980, la popularité du numérique a grimpé en flèche avec l'arrivée dans la vie quotidienne des guichets automatiques bancaires, des robots industriels, de la musique électronique, des jeux vidéo ou encore des effets spéciaux numériques au cinéma et à la télévision
- le premier téléphone mobile est lancé en 1983 tandis que 1988 a marqué la création du premier appareil photo numérique.

- **Le World Wide Web (www) :**

Un autre tournant majeur de la révolution numérique – l'invention de ce qui allait devenir le World Wide Web (www) – a commencé en 1989 un programme utilisé pour visualiser différents types de supports Internet et interagir avec eux. Une fois ces éléments en place, le World Wide Web est devenu accessible à tous. Des améliorations successives ont rendu l'utilisation du Web de plus en plus facile et séduit un nombre croissant d'utilisateurs. Des entreprises, dans un premier temps, puis des individus, ont compris le potentiel d'amélioration des caractéristiques techniques des ordinateurs et des autres appareils numériques connectés à Internet. Internet s'est rapidement développé, et dès 1996, alors que de nombreuses entreprises possédaient déjà leur propre site Web, le réseau a fait son entrée dans la culture de masse.

- **Un phénomène mondial :**

Grâce au succès des entreprises équipées des technologies numériques et aux avancées des technologies de transmission (notamment les réseaux informatiques, Internet et la

diffusion numérique), les pays du monde développé ont connu un boom économique dans les années 1990. En 1999, tous les pays ou presque disposaient d'un accès à Internet. La révolution numérique est alors devenue un phénomène mondial et les technologies numériques se sont diffusées dans les pays en développement dans les années 2000.

### **2.3. La mise en place d'un projet de numérisation :**

Chaque projet ,nécessite en premier lieu ,la fixation des objectifs souhaités afin de pouvoir les mener et les satisfaire un par un, selon les ressources humaines et matérielles disponibles tout en contrôlant le taux de réalisation. Ainsi le projet de numérisation doit se faire dans le cadre d'une véritable stratégie.

#### **2.3.1. Principes et objectifs de la numérisation :**

La numérisation de documents consiste à transformer un document physique en fichier électronique. C'est la première étape de la dématérialisation d'un document. Dans son sens le plus général, la numérisation est la transformation d'un élément réel en une suite de nombres permettant de le traiter informatiquement. Dans le cadre de l'entreprise, la numérisation est souvent entendue comme la transformation d'un document papier (texte ou image) en document électronique.

La numérisation ne peut pas être la copie exacte du document physique d'origine.

Certaines des caractéristiques de ce document sont nécessairement perdues. Il faut plutôt considérer la numérisation comme l'extraction de la substance d'un document.

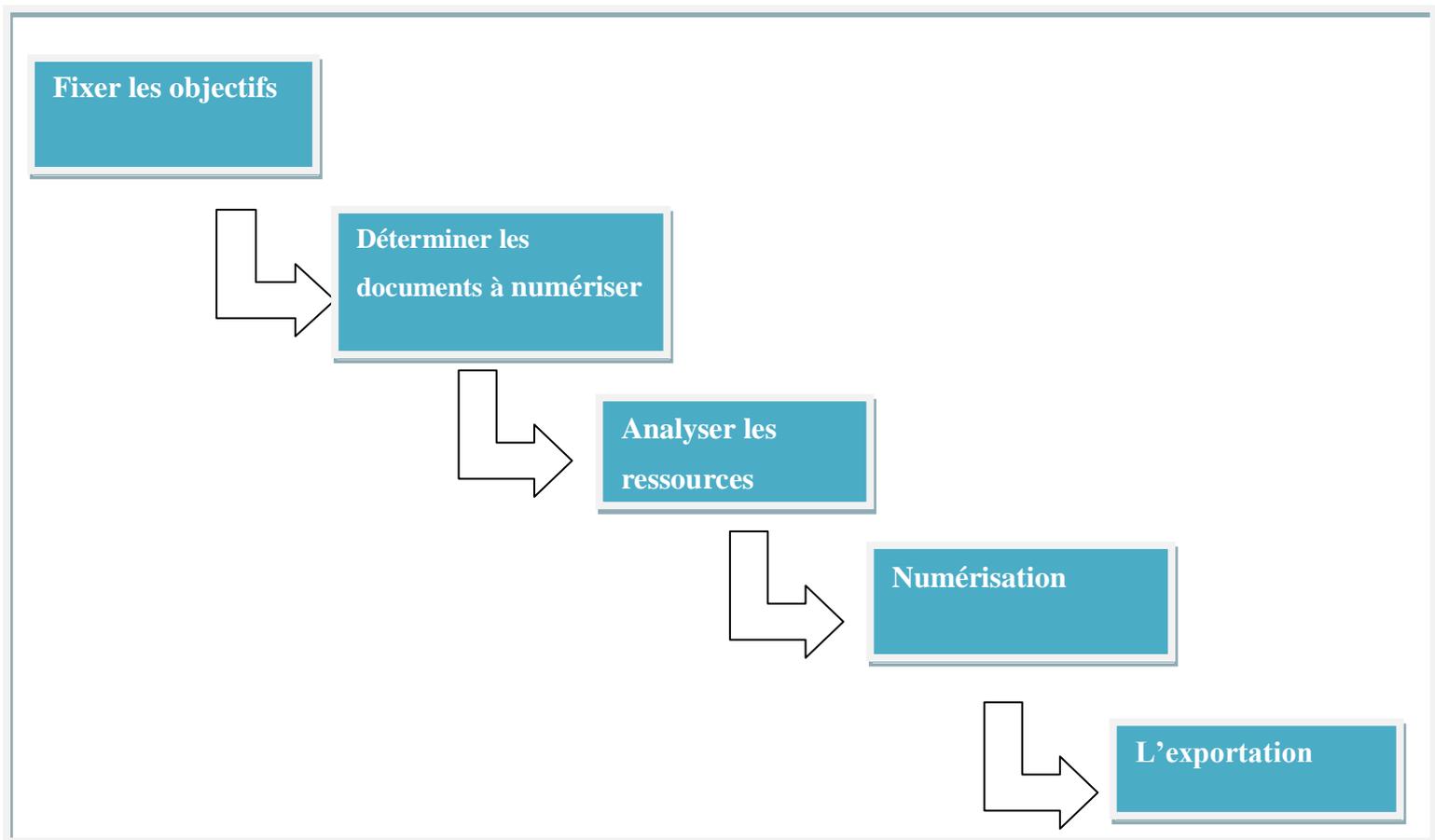
Il est possible de numériser tous les éléments du monde réel, avec plus ou moins de précision et de possibilités de dématérialisation. Les textes et images peuvent être numérisés grâce à un scanner ou un appareil photo numérique, les sons et vidéos peuvent être enregistrés à l'aide du matériel et des logiciels d'acquisition adéquats, et il existe même des scanners 3D qui permettent d'obtenir un modèle 3D d'un objet physique.

La numérisation a des fins de Sauvegarde, de diffusion, de préservation des documents ,ainsi des objectifs de substitution qui vise à rationaliser les coûts de conservation liés aux espaces et aux ressources matérielles nécessaires pour le stockage des documents . Elle vise également à faciliter l'accès et la consultation des documents .

### 2.3.2. Le processus d'un projet de numérisation :

Un projet de numérisation de documents est un ensemble d'activités qui vise à transférer une information consignée sur un support analogique vers un support numérique pour répondre à un besoin fonctionnel ou à une priorité institutionnelle. Nous avons modéliser le processus dans le schéma ci-dessous:

**Schéma : les étapes d'un projet de numérisation**



**Source** : adapté de « Projet de numérisation – bonnes pratiques et recommandations », par Lachance .S,2018.

Selon (officéo, 2022) les étapes d'un projet de numérisation sont les suivantes :

#### 1) Définir les objectifs à atteindre d'un tel projet

La première étape du **processus de numérisation** est l'identification des objectifs. Pourquoi numériser ses documents ? Une fois numérisés, comment ces documents seront-ils partagés ? Au terme de cette étape, il faut être en mesure d'identifier le type de projet à mettre en place ainsi que le format et la résolution à appliquer pour les documents, et de définir le coût du projet et sa durée.

Pour un projet de numérisation dont l'objectif principal est la conservation permanente, les documents sont numérisés en qualité supérieure (taille, résolution, format). Les coûts engagés pour l'aboutissement de ce projet sont alors conséquents.

## **2) Sélectionner les documents à numériser**

La deuxième étape du processus consiste à identifier les documents qui seront numérisés. Le choix se fait en fonction de la fréquence d'utilisation et de consultation desdits documents. On tenant compte de la durée de conservation exigée par l'administration, l'état de dégradation actuel du document ainsi que de la nature confidentielle.

En fonction des priorités définies par l'entreprise, certains documents seront plus privilégiés que d'autres. Il n'est pas toujours pertinent de procéder à la **numérisation des documents** en une seule opération. Le processus peut se poursuivre plus tard, au fur à mesure que se définissent les besoins.

## **3) Analyser les ressources disponibles**

En général, la mise en place d'un **projet de numérisation** nécessite un certain nombre de matériels spécifiques :

- Scanners ;
- Ordinateurs ;
- Logiciels spécialisés ;
- Réseaux et serveurs.

L'analyse des ressources disponibles consiste donc à faire leur inventaire ainsi que celui de la catégorie humaine et financière.

Les résultats de l'inventaire permettent de mesurer l'ampleur du projet ainsi que de définir le coût et la durée. Cette étape va également permettre de juger s'il est nécessaire de confier le projet à un prestataire extérieur ou pas.

## **4) La numérisation des documents :**

La numérisation proprement dite se fait à l'aide d'outils spécifiques, généralement à l'aide du scanner. Mais avant, il est important de procéder à la vérification manuelle de tous les

documents sélectionnés. Une fois le scanner fait, il faut procéder à la vérification de la version numérique.

### **5) L'exportation des documents**

La dernière étape de **numérisation des documents** est l'exportation. Les nouveaux fichiers numériques peuvent être exportés sur différents supports. Il est possible d'opter pour un système d'archivage électronique, un disque dur externe ou même une clé USB si l'ensemble des **documents numérisés** n'est pas lourd.

## **2.4. Les enjeux de la numérisation dans les services publics**

La numérisation est porteuse d'enjeux pluriels qu'il est important d'identifier (Bonnetier, Brotcorne, & Vendramin, 2019) :

### **2.4.1. La numérisation comme levier d'amélioration de la productivité et de la réduction des coûts**

La numérisation des services publics est considérée avant tout comme une opportunité pour améliorer leur fonctionnement interne et pour optimiser une série de coûts liés à la charge administrative : suppression de papiers et d'opérations intermédiaires (encodage, transmission physique d'un service à l'autre), mutualisation des données, accélération du traitement des dossiers et donc augmentation du volume des dossiers traités, réduction du nombre d'erreurs, etc. La rationalisation engendrée par la dématérialisation des services simplifie les procédures et en abaisse le coût de production. Par l'adoption de nouvelles méthodes de travail, cette innovation de procédé permet ainsi une meilleure productivité des activités et une meilleure qualité des services rendus aux citoyens sans en altérer pour autant radicalement leur nature.

### **2.4.2. La numérisation comme levier d'une accessibilité accrue aux services publics**

Aux côtés des leitmotifs centraux que sont les gains d'efficience et d'efficacité, l'amélioration de la qualité des services publics passe aussi par une amélioration de leur accessibilité physique. La numérisation des services apparaît bien évidemment comme une solution privilégiée pour surmonter les obstacles liés à l'accès aux services en termes d'horaires, de mobilité et de géographie. En offrant une « ubiquité » de service, les technologies numériques permettent la suppression des contraintes en matière d'horaires

d'ouverture (pour les personnes en activité professionnelle par exemple), de transports des personnes à mobilité réduite (du fait de leur âge ou d'un handicap) ou habitant les zones rurales isolées et souvent mal desservies en transport public. C'est désormais le service public qui vient à la rencontre virtuelle des usagers là où ils se trouvent et non plus l'inverse. Cette réduction de la distance entre un point d'accès aux services physiques et chaque citoyen-usager est ainsi considérée comme la possibilité inédite d'offrir des conditions d'accès non discriminantes à des prestations basées sur le principe même d'universalité d'accès . En désengorgeant du même coup les files d'attente au sein des guichets d'accueil physique, la numérisation est vue aussi comme un bénéfice pour les non-utilisateurs des technologies numériques ou pour les usagers dont les dossiers exigent un traitement en face-à-face du fait de la plus grande disponibilité du personnel désormais déchargé d'une série de tâches automatisées.

#### **2.4.3. La numérisation comme levier d'une personnalisation accrue des services publics**

L'introduction des technologies numériques dans les organismes offrant des services d'intérêt général peut également améliorer les services rendus aux usagers en personnalisant et en automatisant un maximum les démarches à réaliser en fonction de leur situation singulière. Cette nouvelle approche orientée usager (user-centric) conduit à une évolution majeure de la place de l'usager dans la conception du service : Il s'agit de « faire pour » le bénéficiaire c'est-à-dire de lui présenter l'offre de services publics selon son point de vue. Ceci implique de baser l'offre de prestation non plus sur une logique de compétences administratives (tel service public est compétent pour telle prestation spécifique) mais plutôt sur une logique de parcours, de situation de vie (face à un tel évènement spécifique, il s'agit de réaliser telles différentes prestations, sans se préoccuper des administrations impliquées). Cette nouvelle prestation de service intégrée centrée sur les besoins de chacun suppose une posture proactive des services publics basée sur une logique de « push » et non plus une logique de « pull » selon laquelle c'est à l'usager de faire les démarches nécessaires pour bénéficier du service. Selon cette nouvelle approche, il incombe effectivement aux services publics d'anticiper les besoins du bénéficiaire en lui proposant les prestations dont il a besoin en fonction de sa situation de vie particulière (i.e. éventail des démarches à effectuer lors d'un arrêt maladie ; éventail des possibilités de déplacement en transport public suite à un déménagement). L'usager n'a dès lors plus qu'à se laisser guider au travers d'une interface numérique unique où est centralisé l'ensemble des services auxquels il peut avoir recours dans le cadre de la

situation particulière qu'il rencontre , la numérisation des services est considérée ici comme une piste privilégiée pour parvenir à établir une égalité réelle de traitement des usagers, en particulier concernant la problématique de l'accès aux droits , et comme une solution majeure aux problèmes de complexité et de lourdeur administratives rencontrés par de nombreux usagers .

#### **2.4.4. La numérisation comme vecteur de coproduction des services publics par les usagers :**

la numérisation offre l'opportunité de créer de nouvelles formes de services fondées sur la contribution de la « multitude », à savoir : l'agrégation, sur des plateformes, d'informations apportées par les utilisateurs afin de les utiliser pour développer ces nouveaux services.

Cette « coproduction » est rendue possible par la capacité des plateformes numériques à collecter des données de masse (Big data), alimentées par le biais de toutes sortes d'informations laissées intentionnellement ou non par les utilisateurs des services en ligne ainsi que la capacité des organismes de services publics à les exploiter en vue de proposer de nouveaux services à ses usagers. Il importe de distinguer deux formes de contribution des utilisateurs :

l'une est relativement passive dans la mesure où elle provient des multiples traces numériques générées de façon non délibérée par les usagers lors de leur passage sur le site ou l'application du service public ; l'autre forme de contribution est, en revanche, résolument active étant donné qu'elle résulte de la participation volontaire des utilisateurs, par le biais d'apports d'information ou même de services directs, à la construction de l'offre de services rendus. Dans ce dernier cas, les organismes publics sont amenés à produire leurs services dans des conditions radicalement différentes en impliquant les usagers à leur élaboration au travers de démarches participatives. Cette stratégie d'innovation ouverte (open innovation) se développe d'autant plus avec l'accélération, en parallèle, du mouvement d'ouverture des données dans le secteur public.

Aussi, ces évolutions redessinent-t-elles les contours du périmètre de ce qui relève généralement de la production d'une offre de services publics. D'une part, la possibilité d'associer les citoyens à la création de services auparavant produits de façon exclusive par les organismes publics contribue à redéfinir le champ de leurs missions traditionnelles. Leur rôle se trouve amené à évoluer vers une dimension de mise en relation des citoyens-usagers et des services rendus à travers la gestion de plateformes numériques plutôt que de la création de

services stricto-sensu. D'autre part, la volonté d'introduire des innovations en matière numérique au sein des organismes de services d'intérêt public mène ces derniers à multiplier les partenariats public-privé .

## **Section 02 : L'administration publique algérienne**

L'état de l'administration publique, était de tout temps, au centre des préoccupations des pouvoirs publics algériens .

Du coup ,plusieurs initiatives ont été prises dans le sens de l'amélioration de la qualité du service public et de la décentralisation du pouvoir de décision .avant d'entamer les actions engagées par l'état algérienne on va d'abord donner un aperçu sur l'administration publique .

### **2.1. Aperçu sur l'administration publique algérienne**

#### **2.1.1. Définition de l'administration publique :**

L'administration dans sa définition fonctionnelle, est l'action d'administrer, d'organiser, de gérer, des biens ou des affaires, que ce soit dans le domaine public ou privé en vue d'obtenir un résultat désiré.

Le premier à avoir réfléchi sur l'Administration est Henri Fayol en 1916.Pour lui , l'administration s'appuie sur cinq types d'actions :

- **Prévoir** : essayer de planifier l'avenir en fonction de différents scenarios ;
- **Organiser** : munir l'entreprise des différentes fonctions nécessaires à son bon fonctionnement ;
- **Commander** : indiquer à ces différents organes les tâches à accomplir ;
- **Coordonner** : s'assurer que l'ensemble des actions de l'entreprise répondent à une certaine harmonie ;
- **Contrôler** : vérifier que tout se passe conformément aux consignes du plan, afin de pouvoir corriger au plus vite les éventuelles erreurs. (economie.gov, 2023)

L'administration publique est un champ d'étude de la science politique .celle-ci étudie les formes d'organisations des États, de l'organisation de la démocratie, de la mise en œuvre des politiques publiques. En bref, tout ce qui touche l'action ou l'organisation de la sphère publique, les administrations publiques sont définies comme un ensemble des unités institutionnelles dont la fonction principale est de produire des services non marchands ou

d'effectuer des opérations de redistribution du revenu et des richesses nationales. pour réaliser des besoins de l'intérêt général .

Le secteur des administrations publiques comprend les administrations publiques centrales, et les administrations publiques locales . (Fortas, 2017).

Au sens organique, l'on désigne l'ensemble des organes et du personnel qui ont pour fonction la conduite et d'exécution des tâches publiques.

L'administration publique est donc l'ensemble des structures, du personnel et des moyens que l'Etat met au service de la population en vue de la fourniture de certaines prestations nécessaires.

Mais dans le sens plus large, l'administration se rapporte aussi bien à l'administration publique qu'à celle de privé et désigne l'activité qui consiste à administrer, c'est à –dire gérer Une affaire et l'organe qui exerce l'activité.

### **2.1.2. Evolution de l'administration publique algérienne**

Au regard des changements actuels, l'administration ne peut plus être ce qu'elle était par le passé. Elle est appelé à réfléchir son rôle dans la société. Le service public a été organisé en monopole public ,soit sous la forme d'une gestion directe par l'administration soit sous la forme d'établissement public exploitant un monopole réglementé.

L'Etat comme manifestation formelle d'un ordre interne (rapport Etat/Société et Etat/Economie et d'un ordre externe (rapport Etat/reste du monde) subit de différentesfaçons les évolutions et les mutations qui s'opèrent à ces deux niveaux, elle doit être en harmonie avec l'ensemble de ces évolutions.

Au niveau externe les mutations intervenus ont transformé les rapports entre les états . Les relations internationales sont passées d'une logique de bipolarisation à une logique de domination notamment par les rapports économiques. Au niveau interne, les évolutions ont été d'ordre institutionnel, politique, économique, et social.

La société algérienne, a connu une évolution interne relativement rapide et profonde dans tous les domaines et dont les indicateurs montrent :

- L'émergence d'une société civile dynamique, plurielle mais souvent insuffisamment organisé ;
- Une ouverture institutionnelle sur les acteurs politiques précédemment exclus des champs

politiques ;

- Une évolution significative des rapports contractuels dans les domaines du travail, de la relation sociale, et des transactions commerciales ;
- Une transformation des rapports des citoyens à l'égard de l'Etat et de l'administration ;
- L'apparition de nouveaux besoins sociopolitiques .
- La modernisation de l'administration un fait culturel et politique. Cela suppose donc un profond changement dans les mentalités. Cette modernisation doit être coproduite par ceux qui sont concernés et nécessite leur adhésion à une culture nouvelle. Les conditions à réunir pour que de telles évolutions soient couronnées de succès sont de deux ordres :
- Concertation large pour définir les objectifs et la stratégie de changement car le débat dépasse les murs de l'administration ;
- Implication forte des agents des services publics qui doivent devenir acteurs du changement.

Les mesures favorisant l'éthique et l'intégrité sont des conditions de succès pour une gouvernance efficace et appuyée par les parties prenantes concernées dans le processus de modernisation.

Les agents publics eux-mêmes qui mettent en œuvre la modernisation avec leurs compétences, leur sens du service public sont en jeu pour constituer des gages de succès pour faire mieux avec les ressources disponibles. (Taleb & Kaci, 2018)

### **2.1.3. La structure de l'administration publique algérienne**

Dès l'indépendance, l'Algérie a opté pour une organisation administrative combinant les processus de : centralisation, décentralisation et déconcentration.

Ce modèle organisationnel adopté se caractérise par un degré élevé de centralisation et par un processus de déconcentration qui dénie la décentralisation. Ce qui nous intéresse ici ce n'est plus le degré de la centralisation mais plutôt est de savoir les structures de l'administration publiques en Algérie tant au niveau central qu'au niveau régional et local, tout en limitant volontairement à l'essentiel.

L'administration algérienne est rattachée au pouvoir exécutif et lui est subordonnée. D'après l'article 85 de la constitution, le premier ministre veille au bon fonctionnement de l'administration publique.

Nous exposons en premier point l'organisation de l'administration centrale et en second point l'organisation de l'administration locale (Selmani.T & Siad.F, 2019) :

- **L'administration centrale**

L'administration centrale de l'Etat algérien se compose de l'ensemble des institutions administratives constituant le pouvoir exécutif. Il s'agit principalement du :

- La Présidence de la République ;
- Le gouvernement : le premier ministre et les ministres.
- La compétence de ces structures centrales s'étend à l'ensemble du territoire national, mais les décisions prises dans ce cadre sont imputées à l'Etat, seule personne juridique conformément à l'article 49 du code civil. Elle compose d'une administration consultative :
- Il s'agit d'un ensemble d'organes consultatifs situés au niveau central, ils ont pour mission de présenter des avis consultatifs non obligatoires aux organisations administratives exécutives, notamment les ministères.

- **L'administration locale**

- Les organes administratifs centraux ne peuvent, par eux même, assurer l'accomplissement des tâches administratives en chaque point du territoire, donc ils transmettent certaines prérogatives au niveau local. Elle comprise une administration territoriale décentralisée.
- Les collectivités territoriales d'après l'article 15 de la constitution : « les collectivités territoriales de l'Etat sont la commune et la wilaya », la commune et la wilaya sont donc les institutions constitutionnelles qui constituent les collectivités territoriales décentralisées en Algérie.
- Les lois qui régissent ces collectivités sont :
- la loi n°90-09 du 07-04-1990 relative à la wilaya ;
- la loi n°90-08 du 07-04-1990 relative à la commune.

## **2.2. Les réformes de l'administration publique algérienne :**

Dans de nombreux pays , l'administration publique est l'objet de réformes qui se caractérisent par l'introduction des principes et des pratiques de gestion . Cependant, l'administration publique reste un domaine où les réformes progressent très lentement, à cause d'une multitude raisons, allant de l'économie et la politique à la culture. L'Algérie n'est pas une exception.

Nous allons exposer dans cette partie les réformes de l'administration publique algérienne .

### **2.2.1. Définitions de base :**

- **La Réforme du service public**

Une réforme est un changement important dans l'organisation institutionnelle ou sociale d'un pays ou d'un secteur d'activité, dans le but d'y apporter des améliorations. Elle se distingue de la révolution par un aspect limité ou progressif et s'inscrit dans le cadre des institutions existantes.

Exemples de problèmes auxquels des réformes peuvent s'attaquer :

- inefficacité,
- corruption,
- bureaucratie,
- cartels ou monopoles...

Les réformes publiques ont pour une mission de structurer dans le premier temps le secteur public ou politique au sein d'une fonction de tous les organismes publics .Ils ont un champ de vision vaste et une marches de manœuvre grande .Ce dernier est créé par une autorité extérieure via un processus politique important. (Benyahlou, 2017, p. 38)

- **Le service public**

Une définition du service public proposée par Christian Stoffaes, président de la rédaction du rapport intitulé« services publics, question d'avenir » dont il énonce : « on peut considérer que le service public est défini de manière traditionnelle par trois critères : il s'agit d'une activité d'intérêt général, elle est organisée par une personne publique et gérée par une personne publique ou privée, et est soumise pour partie à un régime exorbitant du droit commun »

A partir de cette définition, nous observons que trois conditions principales doivent être remplies:

- 1) Les activités de service public sont destinées à satisfaire l'intérêt général,

- 2) Ces activités sont assurées par l'Etat ou une collectivité publique ou sous leur contrôle,
- 3) Elles sont soumises à un régime juridique particulier.

Les experts justifient donc l'intervention des administrations publiques par l'objectif de la satisfaction de l'intérêt général, cela implique qu'il existe une liaison entre les deux concepts (service public et intérêt général). La notion de service public dans le contexte institutionnelle algérien, à l'instar de la conception universelle, peut avoir les significations suivantes :

- « - Une signification institutionnelle qui renvoie à l'action de l'administration ;
- Une signification juridique, qui implique l'application du droit public ;
- Une signification politique, qui renvoie à la notion de solidarité et de cohésion sociale ;
- une signification économique, qui implique la production de biens publics et une démarche d'allocation des ressources et d'évaluation des résultats conformément à la spécificité des biens publics (externalités) et à l'intérêt général. » (Benyahlou, 2017, p. 37)

### **2.2.2. L'état des réformes de l'administration Algérienne :**

L'historique de réforme en Algérie a commencé de l'héritage de l'administration coloniale qui sont ajoutées aux transformations induites par les choix politiques opérés d'abord par l'élan des idéaux de la révolution et les valeurs de l'indépendance et ensuite par le modèle socialiste de développement économique et social. Les réformes économiques et politiques initiées en 1989, ont amorcé un processus de transformation de l'administration publique pour lui donner des missions et des structures adaptées au nouveau contexte caractérisé par le pluralisme politique et l'économie de marché.

Le retour vers une stabilité politique au début de la décennie précédente a permis aux pouvoirs publics de prendre conscience de l'impératif d'une réforme des structures publiques et des missions de l'Etat, modulées par l'administration publique qui représente l'unique unité institutionnelle produisant les services non marchands et répondant aux besoins d'intérêt général.

Un «comité de réforme des structures et des missions de l'Etat» a été installé en novembre 2000 par le président de la république. Sa mission consistait à établir un diagnostic détaillé de l'administration algérienne qui permettra d'élaborer une stratégie de réforme capable d'apporter un renouveau du service public et d'atteindre une gouvernance efficace et

transparente. Un processus décisionnel participatif qui renforce l'implication du citoyen qui constitue le corps fondamental de cette réforme.

Ce comité a suggéré, dans son rapport, l'installation de six plans d'action :

Le premier plan, orienté exclusivement vers les administrations centrales, a pour objectif le recentrage des administrations centrales sur leurs missions stratégiques et le redéploiement des activités de gestion aux niveaux décentralisés. La principale mission de ces administrations sera alors d'organiser le travail gouvernemental à travers une coordination interministérielle.

Le deuxième plan, est pour objectif : l'approfondissement et la confirmation de la décentralisation des collectivités territoriales et de l'administration locale.

Viendra ensuite la modernisation des établissements de services publics et la rationalisation de leurs réseaux. Cette modernisation trouve également sa source dans l'ouverture de la gestion du service public aux initiatives privées et à la société civile.

Les quatrième et cinquième plans portent sur une meilleure conception et évaluation des politiques publiques, qui seront possible avec l'aide des instruments de régulation et de contrôle. Il s'agit également de mettre en œuvre une nouvelle politique de la fonction publique articulée autour de la valorisation des ressources humaines, de la flexibilité des statuts et de la modernisation des modes de gestion des personnels.

L'objectif de dernier plan est de rétablir la confiance entre l'Etat et le citoyen en assurant la transparence et l'équité dans l'accès au service public. (Benterki & Teniou, 2014) .

### **2.3. La modernisation de l'administration algérienne par la numérisation**

Le contexte actuel marqué par la mondialisation, l'évolution rapide des technologies de l'information et de la communication impose des défis majeurs sur les Etats qui doivent être en harmonie avec cet environnement contraignant et face à ces défis concurrentiels,

les pays sont appelés à s'adapter au nouveau contexte et à améliorer la performance du secteur public et son efficacité .

### **2.3.1. Le concept de l'administration électronique :**

La plupart des définitions de l'administration électronique renvoient à l'utilisation des TIC pour améliorer les prestations des services publics .

l'OCDE définit l'administration électronique comme :

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les gouvernements, les TIC étant appliquées à l'ensemble des fonctions de l'administration. En particulier, les perspectives offertes par Internet et les technologies apparentées en matière de constitution de réseaux peuvent contribuer à transformer les structures et le fonctionnement même de l'administration. (Roux, 2023)

Globalement Peut être définie comme l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'administration des services publics ou privés aux particuliers, d'une façon efficace, rentable et commode, permettant une gouvernance plus transparente et responsable. C'est aussi l'utilisation de la technologie de l'information et de la communication en fournissant des outils de gestion au service des citoyens, des entreprises et des gouvernements eux mêmes. (Aziz, 2020)

L'administration électronique est alors un système interactif de partage d'informations basée sur l'utilisation des TIC entre une administration, l'échelle locale et la société dans son ensemble.

Pour s'intégrer dans la société de l'information et l'économie numérique et dans La recherche d'amélioration et modernisation des services publics le gouvernement algérien a lancé un programme de transformation de l'administration dénommé « E-Algérie» :

### **2.3.2. Le projet « e-Algérie » :**

Pour relever le défi de la faible performance de l'Administration publique, le Gouvernement Algérien a décidé la poursuite et la consolidation du processus des réformes politiques, en mettant en place dans les années 2000, un programme ambitieux pour la modernisation de l'administration publique, vise à asseoir de nouvelles relations entre l'administration et le citoyen et le renforcement de la confiance entre l'administration et l'administré, action qui s'inscrit dans la dynamique d'approfondissement du processus démocratique.

Ce programme « e-Algérie 2013 » s'inscrit dans la 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, avait pour but de renforcer les performances de l'économie nationale, des entreprises et de l'administration. Ainsi que d'améliorer les capacités d'éducation, de recherche et d'innovation, accroître l'attractivité du pays et à améliorer la vie des citoyens en encourageant la diffusion et l'utilisation des TIC.

Ce plan est articulé autour de treize axes majeurs. Pour chacun des axes majeurs, un état des lieux a été élaboré suivi d'une définition d'objectifs majeurs et spécifiques à atteindre au cours de la période (2009-2013), ainsi qu'une liste d'actions pour leur mise en œuvre.

Mais vu les retards cumulés pour sa concrétisation, le projet fut dénommé «e-Algérie», sans échéance retenue.

Selon (Chergui, 2021) Treize axes principaux constituent l'essentiel de ce plan :

**Axe majeur A** : Accélération de l'usage des TIC dans l'administration publique ;

**Axe majeur B** : Accélération de l'usage des TIC dans les entreprises ;

**Axe majeur C** : Développement des mécanismes et des mesures incitatives permettant l'accès des citoyens aux équipements et aux réseaux des TIC ;

**Axe majeur D** : Impulsion du développement de l'économie numérique ;

**Axe majeur E** : Renforcement de l'infrastructure des télécommunications à haut et très haut débit ;

**Axe majeur F** : Développement des compétences humaines ;

**Axe majeur G** : Renforcement de la recherche-développement et de l'innovation ;

**Axe majeur H** : Mise à niveau du cadre juridique national

**Axe majeur I** : la sensibilisation à l'importance du rôle des TIC dans l'amélioration de la qualité de vie du citoyen et le développement socio économique du pays ;

**Axe majeur J** : Valorisation de la coopération internationale ;

**Axe majeur K :** définir un système d'indicateurs de suivi et d'évaluation permettant de mesurer l'impact des TIC sur le développement économique et social d'une part, et d'évaluer périodiquement la mise en œuvre du plan stratégique e- Algérie 2013 ;

**Axe majeur L :** la mise en place d'une organisation institutionnelle cohérente s'articulant autour de trois niveaux: l'orientation, la coordination intersectorielle et l'exécution. Cette organisation garantira la mise en œuvre effective de l'ambitieux plan stratégique e- Algérie 2013 grâce à un pilotage efficace, un suivi permanent ainsi qu'une coordination harmonieuse entre tous les acteurs concernés ;

**Axe majeur M :** Moyens financiers et planification pour l'exécution de programme.

« e-Algérie 2013 » vise 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, le projet a retenu donc un axe majeur, intitulé « Accélération de l'usage des TIC dans l'administration publique » :

### **2.3.3. Les réalisations en matière de e-administration :**

Le développement de l'administration électronique constitue le premier axe de programme « e-Algérie ». Comme nous l'avons mentionné plus haut cet axe porte sur l'accélération de l'usage des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'administration publique par l'introduction de ces nouvelles technologies et le renforcement de leur usage au sein de l'administration publique.

Pour améliorer les prestations et simplifier les procédures administratives une série de mesures ont été prises par les autorités publiques, à citer notamment, l'allègement des procédures administratives, l'allongement de la validité des documents administratifs, la mise en place de systèmes d'information intégrés, ainsi que la mise en ligne de certains services au profit du citoyen. Ces mesures, inscrites dans le cadre du plan du e-gouvernement, visent à édifier une administration efficiente et transparente, fondée sur un service public moderne et affranchi de toute entrave bureaucratique". Et aussi pour mettre un terme à la crise de confiance qui existe entre l'administration et le citoyen. Quelques exemples des chantiers e- administration sont cités par (Fortas, 2017, p. 59\_61)

Il s'agit également de :

- Numérisation de l'ensemble des registres de l'état civil et mise en place du registre national automatisé de l'état civil: le citoyen obtient instantanément ses documents d'état civil à partir de n'importe quelle commune ou antenne administrative du territoire national. Il n'a plus besoin de se déplacer au lieu de transcription de naissance, de mariage ou de décès pour retirer ces documents.
- Le ressortissant algérien à l'étranger introduit sa demande d'extrait d'acte de naissance spécial 12-S directement via le site web : (<http://demande12s.interieur.gov.dz>) et le retire auprès de la représentation diplomatique ou consulaire où il est immatriculé.
- La Mise en place du fichier national électronique des cartes grises permettant aux citoyens de se faire délivrer sur place ce document.
- Lancement des services en ligne permettant:
  - Aux demandeurs de passeport biométrique de suivre l'état d'avancement de leurs dossiers,
  - Aux ressortissants nés en Algérie, résidents à l'étranger de demander en ligne l'extrait de naissance 12-S.
- L'allègement des procédures administratives : Pour améliorer les prestations et simplifier les procédures administratives une série de mesures ont été prises par les autorités publiques. Des mesures qui permettront de soulager le citoyen des contraintes bureaucratiques et réduire le fossé existant entre administration et administré :
  - Dispense du citoyen de présenter les documents d'état civil dans les dossiers administratifs.
  - Extension de durée de validité du passeport biométrique de cinq (5) à dix (10) ans, afin d'éviter la multiplication des procédures administratives lourdes et contraignantes.
  - Réduction du nombre de pièces administratives délivrées par les services de l'état civil de 29 à 14.
  - Extension de durée de validité de l'acte de naissance de un (1) à dix (10) ans.

- Extension de durée de validité de l'acte de décès de un (1) an à une durée illimitée.
- Rectification des erreurs transcrites sur les actes des registres d'état civil sur place, en collaboration avec les autorités juridiques compétentes.
- Extension des délais de déclaration des naissances et des décès de cinq (5) à vingt (20) jours, pour les habitants des wilayas du sud.
- la suppression du certificat de capacité du dossier de renouvellement du permis - Valorisation et mise à niveau des cadres des collectivités locales (renforcement des capacités de la ressource humaine des collectivités locales). de conduire.

- La mise en ligne du portail **El Mouwatin** (citoyen en arabe) :

Ce portail ([www. elmouwatin.dz](http://www.elmouwatin.dz)), a été élaboré dans le but de moderniser l'administration et la rapprocher davantage du citoyen en lui présentant des informations qui peuvent le servir à tout moment. Il s'agit en fait d'un guichet unique contenant plusieurs rubriques ayant trait à l'état civil, l'Internet, les technologies et services en ligne entre autres, de telle manière à orienter directement le citoyen vers une administration objet de sa recherche. Cela permettra, au fait, de simplifier les démarches du citoyen en l'orientant vers l'objet de sa préoccupation, voire de sa recherche .

## **Section 03 : L'impact de la numérisation des services publics**

Le contexte actuel marqué par la mondialisation, l'évolution rapide des technologies de l'information et de la communication impose des défis majeurs sur les Etats qui doivent être en harmonie avec cet environnement contraignant .

A l'instar des services privés, les services publics et les collectivités locales sont appelés à s'adapter au nouveau contexte et à améliorer la performance du secteur , pour répondre aux attentes des citoyens qui évoluent au rythme de ces transformations .

### **3.1. Présentation de La commune algérienne :**

#### **3.1.1. Définition des collectivités locales :**

Les collectivités territoriales sont des personnes morales de droit public distinct de l'État et bénéficient, à ce titre, d'une autonomie juridique et patrimoniale. L'organisation de l'Etat nécessite la division en certain nombre de circonscriptions. Ces circonscriptions concernent les wilayas, les daïras, et les communes. Contrairement à la Daïra qui n'est qu'une circonscription administrative sans statut réel, la wilaya et la commune ont une personnalité juridique et constituent des collectivités à caractère territorial. (BENIDJER & ALLOUACHE, 2021)

#### **3.1.1. La notion de la commune :**

En Algérie, les collectivités locales sont composées par la constitution des wilayas et des communes. La législation définit la commune comme étant la collectivité territoriale de base. Il en existe 1 540 en Algérie. La loi n°11-12 du 22 juin 2011, relative à la commune a apporté les définitions suivantes :

« La commune, est la collectivité territoriale de base de l'Etat. Elle est dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Elle est créée par la loi ». La commune est la personne morale de droit public, elle tient sa vie juridique de la loi ce qui lui confère un moyen d'action très large touchant l'ensemble des domaines.

Celle-ci est l'assise territoriale de la décentralisation et le lieu d'exercice de la citoyenneté. Elle constitue le cadre de participation du citoyen à la gestion des affaires publiques . La commune exerce ses prérogatives dans tous les domaines de compétence qui lui sont dévolus par la loi. Elle concourt avec l'Etat, notamment, à l'administration et à l'aménagement du territoire, au développement économique, social et culturel, à la sécurité,

ainsi qu'à la protection et l'amélioration du cadre de vie des citoyens. (Moussaoui & Arabi, 2014) .

La commune est une collectivité territoriale disposant de la personnalité morale, dotée de ses propres organes, délibératif et exécutif, et plus petite subdivision administrative de l'organisation territoriale de l'Algérie. Cette double compétence de la commune est exercée par le président de l'Assemblée Populaire Communale (A.P.C), qui est conjointement le représentant de la commune et le représentant de l'État au niveau communal.

### **3.2. Le fonctionnement de la commune :**

Les missions et le fonctionnement de la commune ont été régis successivement par les textes suivants :

la charte communale de 1966, le code communal de 1967 modifié et complété par la loi **81-09 du 4 avril 1981 et le code communal de 1990 et, enfin, le code communal de 2011.**

En tant qu'épine dorsale de l'exercice de la décentralisation, la commune dispose donc des compétences dévolues par l'État au profit de développement de son territoire. Ainsi, ces attributions font l'objet d'interventions de la commune dans différents domaines afin de répondre aux besoins locaux des citoyens.

#### **3.2.1. Les organes de la commune.**

1. Selon l'article n° 15 du 22 juin 2011 relative à la commune, celle-ci dispose:
2. D'une Instance Délibérante Qui Est L'assemblée Populaire Communale ;
3. D'un Organe Exécutif, Présidé Par Le Président De L'assemblée Populaire Communale ;
4. D'une administration animée par le secrétaire général de la commune, sous l'autorité du président de l'assemblée populaire communale. (BENIDJER & ALLOUACHE, 2021)

**3.2.2. Missions et objectifs des services.**

Les bureaux suivants sont directement rattachés au secrétaire général de la commune :

Le bureau contentieux est chargé de suivre toutes les affaires contentieuses dans lesquelles l'A.P.C est partie prenante. Il rassemble toute la documentation nécessaire dans chaque affaire de contentieux et la transmet à l'avocat conseil dans le but d'une bonne prise en charge de ces affaires. Il suit et assiste aux expertises commandées par les instances judiciaires.

Le bureau d'ordre est installé près du bureau du président de l'APC et de celui du secrétaire général de la commune. Ces tâches émanent directement de ces deux entités hiérarchiques qui se résument ainsi :

- Réception du courrier arrivé et départs ;
- Triages du courrier ;
- Enregistrement du courrier départs et arrivés ;
- Classement de documents administratifs ;
- Archivages des documents non intermédiaires ;
- Rédaction des correspondances administratives ;
- Répondre aux courriers liés directement au président ou au secrétariat général de la commune ;
- Communication du courrier aux différents services de la commune ;
- Saisies sur micro des délibérations de l'APC ;
- Rédaction des convocations de l'A.P.C;
- Rédaction des invitations lors d'organisation d'évènement ;
- Organisation pour les réunions de différentes commissions communales ;
- Rédactions des procès-verbaux tenus par le président de l'A.P.C avec les comités de villages et autres requérants ;
- Tenue de l'agenda pour les réunions externes et internes ;
- Etablissement des bordereaux d'envois ;

- Affichages des avis et communiqués réceptionnés (internes et externes) ;
- Mise à jour de la situation physique et financière du logiciel Systèmed'Information des Opérations du Budget de l'Etat (S.I.O) trimestriellement et envoi de la sauvegarde à la cellule de Wilaya en collaboration avec le service des finances et techniques ;
- Recherches sur internet des journaux officiels, ordonnances, notes...etc. Liés aux différents services de la commune.

Le bureau d'informatique et développement est composé d'un ingénieur informatique qui fait la maintenance des services biométriques, des systèmes informatiques comme la numérisation des documents d'état civil et la création des logiciels pour la gestion de budgets, facturation, personnels et la gestion des stocks.

Le bureau des archives est chargé de garder l'ensemble des documents produits par une personne ou un organisme pour ses besoins ou l'exercice de ses activités et conservés pour leur valeur d'information générale. .

### **3.2.3. Les services de la commune algérienne :**

- **Le service des finances** : comporte quatre bureaux :

Le bureau du budget, selon l'article n° 179 du code communal, comporte deux sections : la section de fonctionnement et la section d'équipement et d'investissement. Chaque section est divisée en recettes et en dépenses obligatoirement équilibrées. Un prélèvement sur les recettes de fonctionnement est affecté à la couverture des dépenses d'équipement et d'investissement.

Le bureau de la paie (traitement) est chargé d'élaborer les traitements des fonctionnaires et ouvriers émargeant au sein de la commune, Et d'établir les différents rappels et primes de ces derniers.

Le bureau de la comptabilité et facturation est chargé de ressortir le montant de chaque mandat par article du budget éventuellement le canal des paiements par article et par section qui se résumant ainsi :

- Tenir à jour le registre d'inventaire dans ce registre, on enregistre tous les mobiliers et matériel qui n'use pas et qui dépasse 500,00 DA.
- Tenir à jour les livres de détail recettes et dépenses, fonctionnement, équipement et

P.C.D qui fait ressortir toutes les recettes et dépenses de l'exercice en cours ;

- Etablir des fiches de créancier pour chaque fournisseur ;
- Classement des mandats par chapitre et article pour chaque section ;
- Etablir des situations physiques et financière arrête à chaque fin de mois ;
- Etablir des situations physiques des annexes budgétaires et faire visé et collectionner avec les écritures du receveur à chaque fin d'exercice ;
- Etablir des titres de recettes pour chaque recette de l'exercice.

Le bureau des marchés concrétise des projets acquis dans le cadre d'équipement public pour répondre aux besoins de fonctionnement des différents services de la commune. Le bureau des marchés est chargé de lancer les consultations, appels d'offres, adjudications...etc, selon le décret présidentiels n° 10-236 du 07/10/2010, modifié par les décrets présidentiels n°12-23 et 13-03 du 13/01/2013, portant code des marchés publics, de recevoir les entreprises et tenir leurs soumissions qui contiennent deux offres : offres techniques et offre financière. Après dix jours, il se réunira de nouveau pour l'évaluation des offres (jugement) avec la présence d'un représentant de la subdivision de l'urbanisme, de la subdivision hydraulique, et de la subdivision des ressources en eaux selon l'appartenance du projet concerné.

- **Le service technique** : comporte six bureaux :

Le bureau d'urbanisme est chargé de recevoir le public pour les différents services sollicités dont les tâches différentes, d'appliquer la réglementation du code de l'urbanisme, à savoir, permettre aux citoyens un cadre agréable en les orientant et en les assistant pour la constitution des différents dossiers administratifs tels que : dépôt et retrait des dossiers de permis de construire, établissement de diverses autorisations comme celle de voirie qui tolère de légères modifications de façade et dépôt de matériaux, établissement de diverses attestations comme celle de local qui tolère l'exercice d'une activité commerciale, l'intervention pour le règlement des conflits litigieux entre voisinage, l'établissement de document justifiant la propriété tel que le certificat de possession.

Le bureau d'équipement est chargé du contrôle de tous les projets en réalisation au niveau de la commune tel que, construction, aménagement, installation électrique, routes

...etc. Il est chargé de leur suivi pour la bonne exécution des travaux selon les normes en vigueur en collaboration avec les bureaux d'études et subdivisions, hydraulique, habitats, construction, infrastructures de bases.

Le bureau d'hygiène et salubrité publique est chargé du contrôle des eaux de boisson, contrôle des établissements à caractère alimentaire et recevant le public (alimentation générale, cafés, restaurants, pâtisseries.) ou locaux comme salon de coiffure, bijouteries, hôtel, hammam, marché, les écoles...etc. Il est chargé du contrôle du système d'évacuation et de traitement des eaux usées et ordures ménagères, d'application des normes d'hygiène, de luttés contre les différents vecteurs de maladies en procédant à la dératisation et désinsectisation, l'étude des enquêtes des citoyens, l'établissement des autorisations pour l'exercice des activités, le recasement des points d'eaux, l'établissement à caractère alimentaire et recevant le public, la décharge, et la lutte contre les décharges sauvages.

Le bureau d'entretien est chargé du nettoyage et l'hygiène de la salubrité publique, l'entretien de la voie public de l'assainissement. Il comporte la section parc roulant composé des véhicules utilitaires, bus de transport scolaire, tracteurs, camions et engins entreposés dans un hangar aménagé à cet effet. Il est dirigé par un chef de parc assisté par un mécanicien et deux agents d'entretien en plus des chauffeurs de différentes catégories. Il doit assurer le bon fonctionnement du matériel roulant de la commune pour assurer le transport des personnels en mission de service, le transport scolaire de différents villages, le transport de marchandise et l'approvisionnement des chantiers ouverts, l'évacuation des déchets ménagers et solides, d'intervenir en cas de force dans les intempéries par les engins de déblaiement.

Le bureau magasin veille au contrôle préalable en qualité et quantité de tout article réceptionné. A cet effet, il peut être assisté par un spécialiste en la matière lorsqu'il s'agit d'un produit technique ou nouveau. Le magasinier veille sur l'entretien des articles entreposés et l'état des lieux du magasin. Il veille sur l'ininterruption des stocks. Aucune réception ni sortie ne doit être effectuée sans pièce justificative (bon sortie, décharge, bon d'affectation). Il veille à la tenue des bulletins journaliers de réception et de sortie, et est tenu d'assurer sur les facteurs, le service fait, et d'établir les inventaires.

- **Le service de la réglementation générale et des affaires culturelles et sportives** comporte six bureaux :

Le bureau d'état civil est chargé des travaux administratifs ordinaires.

Il effectue notamment toutes les opérations courantes en matières d'écritures, en terme de registres ou fichiers divers. Il est chargé de la délivrance des pièces d'état civil (extrait de naissance, actes de mariage, actes de décès, certificat et fiche de résidence, fiche familiale et individuelle, attestation de non activité...etc.

Le bureau transcription et statistique est chargé d'inscrire tous les actes de mariage, de naissance, du décès, de les porter sur le registre concerné. Ce dernier sera signé par le président de la délivrance des pièces biométrique (extrait de naissance spécial). Le bureau de numérisation est chargé de saisir des extraits de naissance spécial (12S) et le douze normal. Ce système installé en 2014 vise à long terme à numériser tous les actes administratifs et faciliter la délivrance des actes d'état civil sur tout le territoire national.

Le bureau des affaires culturelles et sportives est chargé de recevoir le dossier de la personne concernée, de donner un récépissé d'enregistrement ayant valeur d'agrément. La loi a fait obligation aux structures chargées de trancher sur les demandes d'agréments dans un délai de trente jours pour les associations communales, quarante jours pour les associations de Wilaya, quarante-cinq jours pour les associations inter-Wilaya, soixante jours pour les associations nationales. Les réponses aux demandes d'agréments, qu'elles soient positives ou négatives, doivent être rendues dans les délais cités.

Le bureau social prend en charge la politique sociale de la commune émanant directement de l'APC sous les jonctions de la commission des affaires sociales de l'APC. Il est chargé de distribuer les couffins de ramadhan, de trousseaux scolaires, de prime scolaire de solidarité, des attributions de la prime de personnes âgées de plus 65 ans, et de plan bleu au profit des enfants issus de parents démunis.

- **Le service biométrique** commande plusieurs bureaux :

Station de vérification, station de saisie de certification, station d'administration, station de gestion des RDV, station d'enrôlement, station délivrance, et la salle machine (des serveurs).

- **Le service Gestion des Ressources Humaines :**

A pour missions essentielles de mettre en place, avec la hiérarchie, les politiques de l'emploi, notamment le recrutement, la formation, la préparation et l'exécution du plan de gestion des ressources humaines, l'élaboration des bilans de l'emploi. Le service des Ressources

Humaines est composé de la gestion des personnels (mouvement : congé, absences, sorties...etc.), de la section suivi des carrières, de la

section protection sociale, section formation, recyclage, et de la section P.G.R.H (Plan de Gestion Annuel de Gestion des Ressources Humaines).

### **3.3. l'impact de la numérisation sur le service public :**

Des obligations croissantes vis-à-vis des administrés, l'exigence de compétences techniques de plus en plus pointues pour y répondre, de nouveaux modes de fonctionnement, des contraintes budgétaires fortes, et la nécessité d'impulser le développement économique et social, constituent l'environnement dans lequel les collectivités locales évoluent aujourd'hui. Les TIC, en tant qu'outils au service du développement local, peuvent aider les collectivités locales à faire face à ces nouveaux enjeux et à relever le défi de la modernité, de la rigueur et de la transparence dans les différentes formes de leurs gestions. Elles constituent un facteur d'attractivité des entreprises ; une nouvelle chance pour les zones urbaines et rurales. Elles facilitent l'accès des citoyens à l'information, la connaissance et services, dont le développement connaît un essor permanent devenant indispensable dans la vie économique, sociale, politique et culturelle.

La mise en œuvre de ces technologies constitue un enjeu pour l'implication des citoyens dans les affaires de leurs communes par la mise à leur disposition d'informations légales et administratives sur Internet qu'ils pourront consulter à distance. Cet accès facile à l'information permettra de développer les services sociaux, d'améliorer la démocratie locale et obtenir une meilleure productivité par :

La réduction des temps perdus ;

L'automatisation de certaines étapes des procédures ;

Le démarrage de processus de traitement collectif de l'information ;

L'amélioration des accueils et de l'accessibilité à l'information ;

L'identification des résultats obtenus ;

Les TIC, considérées comme vecteur privilégié de la bonne gouvernance, et qui offre plusieurs possibilités : assistance, substitution et renouvellement.

**Assistance** : aider les tâches et procédures existantes qui nécessitent la mise en œuvre de la prise de décision grâce à la réalisation de systèmes d'informations, de banques de données, de tableaux de bord et à la mise en place de moyens de communication sécurisés.

**Substitution** : automatiser les tâches répétitives exécutées par les personnes et qui permettent de recevoir, de conserver, d'actualiser, de traiter, et de transmettre l'information et ainsi de faire évoluer la qualité de traitement de l'information par la mise en équation de la quantité, et

**Renouvellement** : être d'une aide précieuse dans la connaissance, l'approfondissement et l'optimisation de la gestion et donc développer et assister de nouvelles tâches et processus qui n'existaient pas auparavant. (Belattaf & Meradi, 2007)

Les avantages de la numérisation comprennent selon (Benlakehal, 2019):

- **Rationalisation des processus administratifs :**

Augmentation de la capacité des gestionnaires à surveiller les taux d'accomplissement des tâches des fonctionnaires ;

Augmentation de la vitesse des opérations inter et intra-agence en sollicitant les échanges de données.

- **Réduction des charges administratives pour les entreprises :**

Accès plus rapide aux opérations gouvernementales ;

Réduction de coûts de communication.

- **Augmentation des revenus de l'Etat :**

Réduction de la corruption ;

Amélioration de l'audit et des traçabilités des opérations de paiement.

- **Réduction des coûts et des économies budgétaires :**

Réduire des coûts de transaction gouvernementale ;

Meilleur contrôle des dépenses .

La numérisation des services publics par l'utilisation des supports technologiques a eu pour conséquences de réduire l'abondante paperasse et le travail des préposés et, surtout, de permettre aux usagers d'accéder plus rapidement à ces services, sans effort de déplacement. elle répond à la nécessité de mieux prendre en charge les besoins du citoyen par :

La dématérialisation des documents administratifs de l'état civil qui a permis d'éradiquer les problèmes liés à la bureaucratie tels que les pertes de temps, le gaspillage, les désagréments au citoyen, les pratiques clientélistes et de corruption auxquelles on recourt précisément pour contourner la bureaucratie

La numérisation de l'ensemble des registres de l'état civil permet désormais au citoyen d'obtenir instantanément ses documents à partir de n'importe quelle commune ou antenne administrative du territoire national. Nul besoin de se déplacer au lieu de transcription de naissance, de mariage ou de décès pour retirer ces actes. La mise en place du fichier national électronique des cartes grises

permet également de se faire délivrer sur place ce document. Les demandeurs de passeport biométrique peuvent suivre en ligne l'état d'avancement de leurs dossiers. De même pour les ressortissants algériens à l'étranger, ils peuvent introduire leur demande d'extrait d'acte de naissance en ligne via le site du ministère de l'intérieur et le retirer auprès de la représentation diplomatique ou consulaire où il est immatriculé.

## **Conclusion :**

Il n'est plus nécessaire de faire la démonstration de l'importance des TIC pour le développement d'un pays ; le gouvernement algérienne est de plus en plus conscient que l'administration électronique est un enjeu stratégique .

La modernisation de l'administration par les TIC est indispensable si l'on veut instaurer un service de proximité, affirmer l'efficacité du service public, lutter contre les exclusions sociales et territoriales, améliorer la relation entre administrations et citoyens, retrouver confiance et crédibilité en l'Etat. Au-delà de la prestation de service, ces technologies vont plus loin en restructurant en profondeur l'administration tant dans son organisation, son fonctionnement que ses coûts ; induisant par là une véritable réforme de l'administration.

**Chapitre III :**  
**Le cadre pratique : cas de**  
**l'APC de Kherrata**

## **Chapitre III : Le cadre pratique : cas de l'APC de Kherrata**

### **Introduction :**

L'APC est une collectivité territoriale qui a pour principale mission de satisfaire les besoins quotidiens de la population. Ses attributions sont multiples : état civil, urbanisme et logement, écoles et équipements, activités culturelles, santé et aide sociale, police ...

Pour assurer la gestion quotidienne et réaliser ses actions publiques locales, l'apc est dotée d'une organisation composée de services administratifs et techniques. Elle peut décider de gérer certaines activités en créant les services municipaux nécessaires, elle peut aussi déléguer la gestion d'une activité à un établissement public, une société privée ou une association.

A l'heure du tout numérique, les attentes des citoyens vis-à-vis des services publics changent. En tant que collectivité territoriale de base et l'épine dorsale de l'exercice de la décentralisation, l'apc doit s'inscrire dans une dynamique de transformation et de digitalisation, pour satisfaire au mieux les besoins de ses usagers ainsi que ses employés.

Ce chapitre du cas pratique sera divisé en trois points, le premier concerne une présentation de l'organisme d'accueil. Le second point consistera en la présentation de la démarche méthodologique de l'enquête de terrain, et le dernier sera réservé à l'analyse et l'interprétation des résultats de notre enquête de terrain.

### **Section 01 : Présentation de l'organisation d'accueil**

#### **1.1. Historique de l'Assemblée Populaire Communale de Kherrata :**

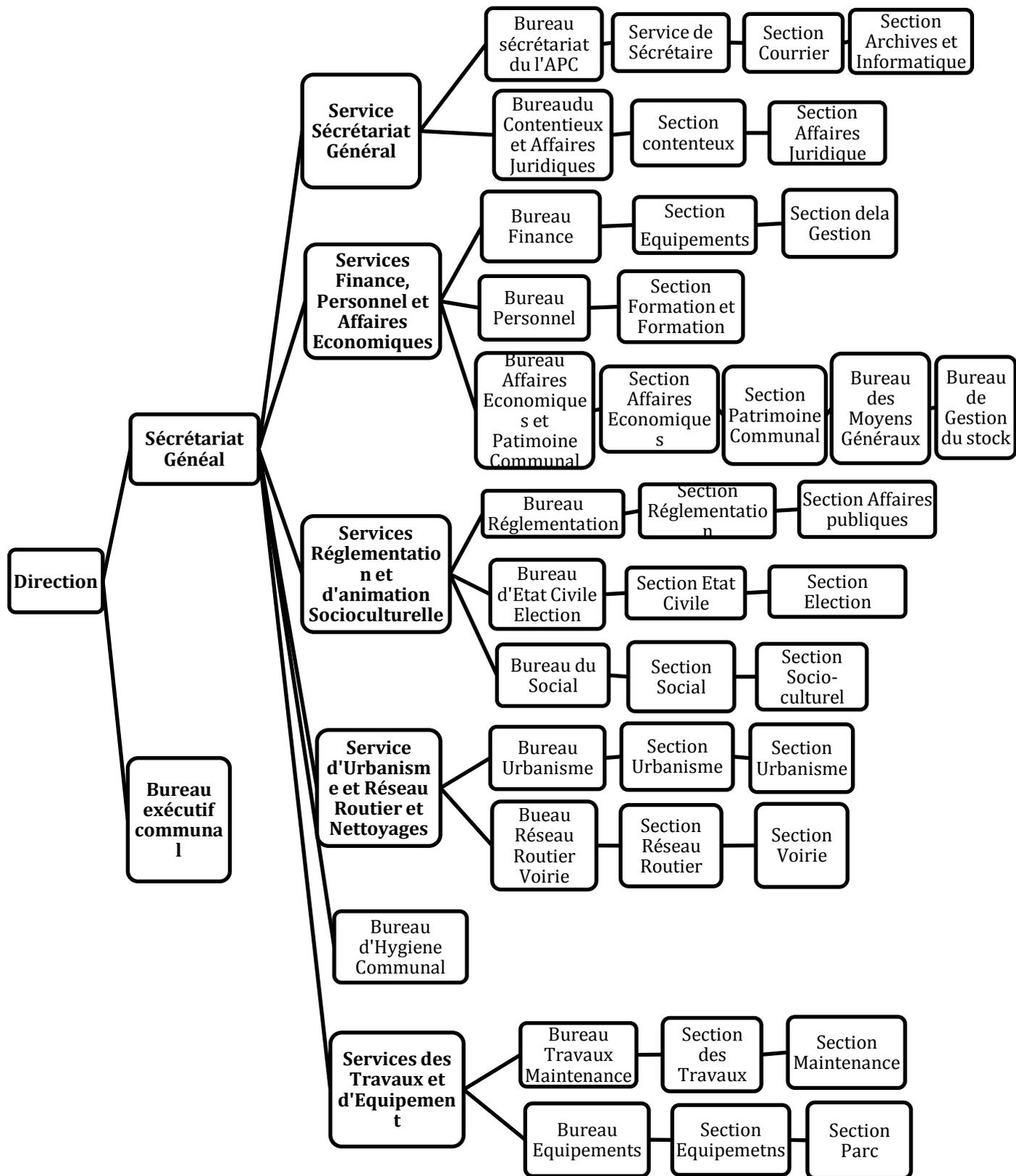
La commune de Kherrata a été construite en 1952 pendant la période coloniale française, dont les fonctions de la mairie étaient assumées par le colon dénommé FOURHIER Roger, gérant du moulin de Kherrata, et des domaines FUGERIE de Meida, et Draout jusqu'à 1962, date de l'indépendance de notre pays.

La commune de kherrata est située à environ 60 km au sud-ouest de la wilaya de Bejaia et à 50 Km au nord-ouest de la wilaya de Sétif. Son relief montagneux d'une part et sa situation de

passage vers la wilaya de Sétif fond d'elle une commune à haute potentialité touristique et commerciale. Elle compte environ 40 000 habitants(en 2022) pour une superficie de 97.30 km, avec une densité de 381 habitants/km<sup>2</sup>.

L'Assemblée Populaire Communale a pour mission la gestion et le développement de l'ensemble du territoire de la commune sur les plans administratif, économique, social, éducatif, culturel et aussi l'investissement économique, urbanisme, infrastructure et équipement, aménagement et développement local.

1.2. L'organigramme de l'APC de kherrata:



Source : délivré par les employés de l'APC de Kherrata

### **1.3. Description de l'organigramme et missions des différents services :**

#### **1.3.1. Service Secrétariat Général :**

Ce service – clé de l'administration, est chargé notamment des missions suivantes :

- Organiser, animer et contrôler l'ensemble des services administratifs de la commune.
- Veiller à la réalisation des programmes d'équipement et d'investissement inscrits à l'actif de la commune.
- Améliorer les conditions d'accueil et de réception des citoyens au niveau des structures de la commune.
- Suivre les affaires de contentieux de la commune (juridiques et foncières).
- Suivre le dossier relation et coopération internationales.

Il se compose de :

**Bureau de secrétariat général et d'information :** qui se compose de trois sections:

- Section contentieux et affaire économique.
- Section postale.
- Section d'archive et d'informations.

#### **1.3.2. Service réglementation et d'animation culturelle et sociale:**

Ce service est chargé de l'accueil physique du public, du traitement des formalités administratives de l'Etat-civil, des élections et de toute l'activité sociale comme couffin ramadhan , affectation allocations forfaitaire de solidarité et s'occupe aussi de l'habitat rural, et de sportives,

Il est chargé notamment des missions ci-après:

- Prise en charge des doléances des citoyens en matière de transcription de mariage, naissance, décès, etc....
- Amélioration des statistiques de l'Etat-civil,

- Traitement des dossiers relatifs à l'identité et à la circulation des personnes et des biens,
- Légalisation et certification de tous les documents,
- Recensement général de la population,
- Recensement au Service National,
- Suivi du fichier Électoral (Radiations, Inscriptions).

Il se compose également de :

**Bureau d'organisation des affaires générale : qui inclut:**

- Section d'organisation.
- Section des affaires publiques.

**Bureau d'Etat Civil, Habitat et Election:**

- Section d'Etat Civil et Statistiques.
- Section des Elections.

**Bureau des Affaires Sociales et Culturelle et promotion de la Jeunesse :**

- Section des Affaires Sociales.
- Section des Affaires Culturelle et Promotion de la Jeunesse.

**Bureau des affaires économiques:** qui se compose de deux sections:

- Section des affaires économique: Cette section chargé de:
  - du suivi de situation physique adressé
  - Etablissement des marchés et devis.
  - Etablissement des propositions de programme dans le cadre du PCD (plans communal de développement).

**1.3.3. Service des finances, personnel et affaires économiques:**

Ce service a pour mission la coordination entre les divers bureaux il se compose de :

**Bureau de finance:** qui se compose de trois sections:

- Section des budgets.
- Section d'équipement.
- Section de fonctionnement.

**Bureau affaires économique et patrimoine communal:** Cette section chargé de:

- Tenue de sommaire de consistance.
- Etablir des bons de location pour les locaux à caractère commercial ou professionnel.
- Tenue du registre d'inventaire du matériel et mobilier de la commune.
- Procéder, à chaque fin d'année à la réforme du matériel et mobilier en collaboration avec magasinier.

**Bureau du personnel :** a pour mission:

- La gestion de la carrière professionnelle des fonctionnaires de l'APC.
- Le suivi de la formation professionnelle des fonctionnaires.
- Recrutement des besoins des fonctionnaires.

Le bureau du personnel est composé de deux sections:

- La section recrutement et formation: Cette section est chargée de l'ensemble des relations de travail de tous les fonctionnaires de la commune. .

La gestion de la carrière du personnel (Promotion des fonctionnaires).

- La retraite.

La discipline.

- Section des traitements du personnel permanent et vacataire : Cette section est chargée de :
  - Etablissement des états de paie.
  - Etablissement de la paie du personnel permanent et vacataire.
  - Etablissement des situations comptables des fonctionnaires.
  - Etablissement des déclarations diverses (sécurité sociale....etc.).

**1.3.4. Service d'Urbanisme et réseau routier et de nettoyage:**

se compose de trois bureaux:

**Bureau d'urbanisme** : il s'occupe de toute situation concernant aménagement territoire, les différents régularisations des terrains et des bâtisses, et établissements des permis de construction et des certificat de possession ,il se compose de deux sections:

- Section urbanisme.
- Section gestion d'urbanisme.

**Bureau réseau routier et voirie** : il se compose de deux sections:

- Section réseau routier.
- Section voirie.

**Bureau d'hygiène communal.**

**1.3.5. Service des travaux et d'équipement:**

Il se compose de deux bureaux :

**Bureau des travaux et maintenance** : il se compose de deux sections:

- Section des travaux.
- Section maintenance.

**-Bureau d'équipement:** il se compose de deux sections:

- Section d'équipement.
- Section parc auto.

## **Section 02 : Présentation des résultats**

Dans cette section, nous allons présenter les différentes étapes par lesquelles nous sommes passées pour la réalisation de notre étude, et cela, en présentant la méthode de recherche que nous avons suivie, les techniques de collecte de données, et les méthodes d'analyse des résultats obtenus.

### **2.1. Présentation de la méthodologie de recherche**

Pour notre recherche, nous avons eu recours à une étude quantitative qui met l'accent sur la collecte des données, elle utilise des moyens traditionnels de mathématiques et statistiques pour mesurer les résultats de façon concluante. Nous avons effectué cette étude auprès de l'APC de Kherrata, sous forme d'un stage d'une durée d'un mois afin de mieux comprendre l'état des lieux de la numérisation dans les services de cette dernière.

### **2.2. La structure des questionnaires et le déroulement de l'enquête**

Nous avons adopté une démarche quantitative à travers une enquête de terrain par le biais d'un questionnaire. Ce type d'outil paraît le plus approprié étant donné la nature des questionnements soulevés et la nature des résultats que nous souhaitons obtenir.

Nous avons mené notre enquête auprès d'un échantillon de **50** employés de L'APC de Kherrata. Notre échantillonnage a touché deux niveaux hiérarchiques : cadre supérieur et agent administratif. Cependant, nous tenons à préciser que par manque de disponibilité de certains employés suite aux congés, et le rejet des questionnaires par certains employés, nous n'avons pu rassembler que **34** questionnaires. Pour atteindre l'objectif de l'enquête, nous avons optés pour des questions fermés, semi-ouvertes et à choix multiples afin de récolter un maximum de détails. Notre questionnaire est structuré en trois axes que nous présenterons comme suit :

#### **Axe 01 : Profil du répondant**

Cet axe est composé de **07** questions, qui ont pour objectif de mieux positionner le répondant.

**Axe 02 : L'utilisation des TIC**

Composé de **05** questions, qui ont pour objectif d'identifier la disposition des technologies informatiques au sein de l'APC de Kherrata.

**Axe 03 : La numérisation au sein de l'APC de Kherrata**

Il regroupe **15** questions, qui nous permettront de comprendre l'impact de la numérisation sur les services de l'APC , les employés ainsi que les usagers .

L'analyse des données issues de notre enquête par questionnaires a été réalisée en deux étapes :D'abord, nous avons entamé la saisie des données contenues dans les questionnaires et puis, nous avons procédé à leur prétraitement. Après l'étape de conception et d'analyse, chaque document a été saisi sur Excel. Ensuite, la codification, le traitement et l'analyse statistique des données ont été accomplis avec le logiciel "SPSS ". Enfin, nous avons présenté les différents résultats sous forme de tableaux et graphes.

**2.3. Analyse et synthèse des résultats**

À travers cette partie, nous allons présenter les données et les résultats issus de notre enquête par questionnaires effectués auprès de l'APC, puis nous essayerons de les analyser et de les discuter.

**2.3.1. Identification des répondants :**

Nous allons commencer par le profil des répondants pour mieux les positionner.

**Tableau 3 :Le dépouillement par classe d'âge et par sexe**

		âge								total
		[26-35]		[36-45]		[46-50]		[50et plus]		
		Effectif	%	effectif	%	effectif	%	effectif	%	
sexe	Femme	5	83%	11	50%	1	25%	1	50%	52,90%
	Homme	1	17%	11	50%	3	75%	1	50%	47,10%
	Total	6	100%	22	100%	4	100%	2	100%	100%

Source : établie par nos soins à partir de l'enquête de terrain

Nous constatons d’après les résultats du tableau ci-dessus que le pourcentage des femmes est de 52,9 % et dépasse celui des hommes qui est de 47,1% .

La tranche d’âge la plus dominante est celle des [36-45 ans] avec un pourcentage de 64,7 % dont 50% de cette tranche d’âge sont des femmes, puis celle des [26-35 ans] avec un pourcentage de 17,6% dont 83% de cette catégorie sont des femmes. En troisième position, la tranche d’âge des [46-50 ans] pour un taux de 11,8 % dont une seule femme avec un pourcentage de 25 % dans la même catégorie. Enfin en quatrième position, la tranche d’âge [50ans et plus] avec seulement 5,9% dont une seule femme et un seul homme de cette tranche d’âge.

Les femmes sont généralement orientées vers les tâches administratives ce qui explique le pourcentage élevé de cette catégorie . La tranche d’âge la plus élevée de notre échantillon est celle de 36 à 45 ans avec un pourcentage 64,7% suivie de celle de 26 à 35 ans avec 17,6%. Puis celle de 46 à 50 ans avec un pourcentage de 11,8% et enfin celle de plus de 50 ans avec un taux faible de 5,9 % ,ce qui signifie que les employés interrogés sont plus au moins jeunes et ne dépassent pas les 50 ans.

**Tableau 4:Le dépouillement par niveau d’étude et par sexe**

		Sexe				Total
		Femme		Homme		
		Effectif	%	Effectif	%	
Niveau d'étude	Moyen	1	100%	0	0%	2,94%
	Secondaire	4	44%	5	56%	26%
	Universitaire	10	29,4%	9	26,5%	56%
	Technicien supérieur	3	8,8%	2	5,9%	15%
	total	18	52,90%	16	47,10%	100%

**Source : établie par nos soins à partir de l’enquête de terrain**

Les données du tableau ci-dessus démontrent que la plupart des interrogés sont du niveau universitaire avec un taux de 56% dont 52,63 % de cette catégorie sont des femmes. Suivi du niveau secondaire avec un taux de 26,5% dont 44% sont des femmes . La catégorie du niveau d’étude technicien supérieur se positionne en troisième place avec un taux 14,7 %

dont 60% sont des femmes .Enfin la dernière catégorie qui est le niveau moyen où seule une femme est enregistrée avec un taux de 2,9%.

À travers ce résultat, nous pouvons constater que la majorité des employés interrogés ont un niveau universitaire , ce qui est un résultat logique quant à la politique de recrutement qui permet aux universitaires d’accéder aux postes fondés sur les compétences intellectuelles et de hautes qualifications ,cela dans le but de répondre à la démarche (la numérisation) mise en place par l’Etat Algérien en vue de moderniser l’administration .

**Tableau 5: Le dépouillement par tranche d’âge et par ancienneté dans le poste**

		Age						total
		[26-35ans]		[36-45ans]		[46-50ans]	[50 ans et plus]	
		effectif	%	effectif	%	Effectif	%	
ancienneté	[1-5ans]	2	33%	2	9%	0	0%	11,80%
	[6-10ans]	4	67%	14	64%	3	0%	61,80%
	[11-15ans]	0	0%	5	23%	1	50%	21%
	[16-20ans]	0	0%	1	5%	0	50%	5,80%
	total	6	100%	22	100%	4	100%	100 %

**Source : établie par nos soins à partir de l’enquête de terrain**

D’après ce tableau, le taux le plus élevé par rapport à l’ancienneté des répondants est relevé chez la catégorie [6-10ans] avec un pourcentage de 61,8 % où 66,7 % ont un âge qui varie entre 36 et 45ans et 19 % sont âgés entre 26 et 35 ans alors que 14% sont entre 46 et 50 ans . La catégorie [11 à 15 ans] est à hauteur de 20 % dont 71 % dans cette catégorie leur âge varie entre 36 et 45, 29 % est partagé entre les classes d’âge [46-50] et [50ans et plus]. La catégorie [1-5 ans] enregistre quant à elle un taux de 11,8 % dont l’âge variant entre 26 et 35 ans avec une proportion de 50% et 50 % dont leur âge varie entre 36 et 45 ans. Quant à la catégorie [16-20 ans] est à 5,8% dont 50% sont âgés entre 36et 45 ans et 50% sont âgés de plus de 50 ans .

Comme nous avons déjà constaté les employés questionnés sont plus au moins jeunes et ne dépassent pas l’âge de 50 ans , ainsi , le taux d’ancienneté le plus élevé est celui de la catégorie de [6-10 ans] Cela est dû à plusieurs raisons comme le départ massif en retraite, le

rajeunissement de la pyramide des âges à travers une politique derecrutement fondée sur les critères d'âge et de compétence. D'autre part, cela est dû à l'acquisition des nouvelles technologies qui fonctionnent avec un effectif très réduit.

**2.3.2. Utilisation des TIC au sein de l'APC :**

**Tableau 6: informatisation de l'APC**

Utilisation des TIC au sein de l'APC	oui	pourcentage	Non	pourcentage
Disposition des équipements informatiques dans l'APC	34	100%	0	0%
Disposition de connexion internet dans les bureaux	34	100%	0	0%
Disponibilité d'une adresse électronique	34	100%	0	0%

**Source : établie par nos soins à partir de l'enquête de terrain**

D'après le tableau ci-dessus qui porte sur les réponses des questionnées, et d'après notre observation sur le terrain , nous remarquons la disposition de l'APC de Kherrata sur les technologies numériques et les outils nécessaires à l'exécution des tâches numérisées. Ces différents outils informatiques sont principalement utilisés pour saisir des données et transférer les informations .

**2.3.3. La numérisation au sein de l'APC de Kherrata :**

**2.3.3.1. Les services numérisés :**

D'après notre observation directe et les réponses des interrogés , nous avons constaté la numérisation du service d'état civil et le service de la biométrie , et l'absence d'une numérisation globale au sein de l'APC de Kherrata ,mais il faut préciser que chaque service a pu intégrer un système informatique et un outil numérique comme la gestion électronique des documents ,c'est plutôt une dématérialisation . On cite également :

**-Service de l'état civil :**

-Délivrance des actes de naissance, de mariage et décès. à partir du registre national automatisé.

**-Service de la biométrie**

-Délivrance des cartes d'identités nationales,

et des passeports biométrique, et les permis de conduire

**-Service des finances ,personnel et affaires économiques :**

-SIRH : est un système d’information qui permet la gestion de la paie, de ressources humaines et la gestion de l’administration du personnel, les frais du personnel, le bilan social, la gestion des carrières et la masse salariale .

**-Service d’urbanisme et réseau routier et nettoyage :**

-Application d’éclairage : permet le suivi des réseaux de l’éclairage sur l’ensemble du territoire de la commune .

**-Service des affaires sociales :**

Logiciel de solidarité ramadhan : Ce logiciel permet le suivie de l’opération de solidarité ramadhan pour l’année en cours et la saisie des bénéficiaires.

-Application el hadj : permet les inscriptions en ligne des citoyens intéressés .

-Logiciel gestion d’allocation spéciale de scolarité :saisir les élèves concernés par l’allocation selon l’établissement scolaire .

Logiciel Associations : enregistrer les demandes de création d’une association .

**Tableau 7 : Difficulté de s’adapter à la nouvelle forme de travail en fonction du niveau d’étude**

		niveau d'étude								Total
		moyen		secondaire		Universitaire		Technicien sup		
		effectif	%	effectif	%	effectif	%	effectif	%	
Difficulté à s'adapter	oui	0	0%	7	78%	2	10,50%	1	20%	29,40%
	non	1	100%	2	22%	17	89,50%	4	80%	70,60%
	Total	1	100%	9	100%	19	100	5	100%	100%

Source : établie par nos soins à partir de l’enquête de terrain

Les données du tableau n°7 montrent que 29.4 % des interrogés ont rencontré des difficultés à s’adapter à la nouvelle forme de travail , Par contre un taux très élevé de 70,6 % des interrogés affirment qu’ils n’ont rencontré aucun problème .On constate que 70% des

interrogés qui ont rencontré des difficultés ont un niveau secondaire ,ceci peut être expliqué par le manque de qualifications , et des connaissances numériques nécessaires .

**Tableau 8: Difficulté à s’adapter à la nouvelle forme de travail par rapport à l’âge des questionnés**

		Age									
		[26-35]		[36-45]		[46-50]		[50et plus]		total	
		effectif	%	effectif	%	effectif	%	effectif	%	effectif	%
Difficulté à s'adapter	Oui	3	50%	10	45%	4	100%	2	100%	19	55%
	Non	3	50%	12	54%	0	0%	0	0%	15	45%
	Total	6	100%	22	100%	4	100%	2	100%	34	100%

**Source : établie par nos soins à partir de l’enquête de terrain**

Le tableau n°8 montre que 55% des interrogés ont rencontré des difficultés à s’adapter à la nouvelle forme de travail engendrée par la numérisation , alors que 45 % n'ont rencontré aucune difficulté.

Le taux des interrogés âgés entre 26 et 35 ans qui ont rencontré des difficultés à s’adapter à la nouvelle forme de travail est de 50% , suivi par un taux de 45% de la classe d’âge [36-45] .

D’autre part ,la totalité des interrogés qui se situent dans les tranches d’âge [46-50 ans ] et [plus de 50 ans] ,ont rencontré des difficulté à s’adapter à cette forme de travail .

Il y’a lieu de constater ici que les tranches d’âge les plus jeunes [26-35] ,[36-45] s’adaptent rapidement à la nouvelle forme de travail ,par rapport aux personnes âgés plus de 45 ans ,qui ne sont pas prêt pour ce changement ,ces derniers préfèrent la stabilité.

Nous pouvons relever "il y a une forte corrélation entre l’âge et la numérisation" les jeunes de 35 à 45 ans sont plus flexibles à l’utilisation d’outils numériques .

**Tableau 9 :Les sentiments des interrogés suite aux changements induits par la numérisation en fonction de niveau d’instruction**

		niveau d'étude							
		moyen		secondaire		universitaire		Technicien sup	
sentiment		effectif	%	effectif	%	effectif	%	effectif	%
<b>valorisation</b>	oui	0	0%	6	67%	11	58%	2	40%
	non	1	100%	3	33%	8	42%	3	60%
<b>satisfaction</b>	oui	0	0%	7	77,8%	18	94,7%	4	80%
	non	1	100%	2	22,2%	1	5,3%	1	20%
<b>motivation</b>	oui	0	0%	6	66,7%	17	89,5%	4	80%
	non	1	100%	3	33,3%	2	10,5%	1	20%
<b>Stress</b>	oui	1	100%	2	22,2%	1	5,3%	1	20%
	non	0	0%	7	77,8%	18	94,7%	4	80%

Source : établie par nos soins à partir de l’enquête de terrain

Le tableau n°9 laisse apparaître les sentiments des interrogés suite aux changements induits par la numérisation. 55% des questionnés ont ressenti un sentiment de valorisation dont 58% sont des universitaires ,34% ont un niveau secondaire et 8% de niveau technicien supérieur .

Plus de 85% ont ressenti un sentiment de satisfaction ,dont 62 % sont des universitaires ; suivi par un taux 24% de niveau secondaire , et 13% de niveau technicien supérieur.

Les changements induits par la numérisation ont provoqué aussi un sentiment de motivation et d’implication au travail chez les interrogés par un taux de 79,4% , dont plus de 60% sont des universitaires , 22% ont un niveau secondaire , tandis que 14% sont des techniciens supérieurs .

Enfin , le sentiment de stress est ressenti chez 14,7 % des interrogés ,dont 60% ont un niveau secondaire , 20% de niveau moyen et un seul employé de niveau technicien supérieur .

À travers ce résultat, nous pouvons constater que les changements induits par la numérisation ont provoqué chez la majorité des employés interrogés des sentiments de : valorisation , satisfaction et d'implication au travail . tandis que une minorité a ressenti un sentiment de stress .

les sentiments de valorisation , satisfaction et motivation ressenti chez les personnes qui ont un niveau universitaire sont du à l'effet de numérisation qui leurs permet de :

- Améliorer leurs relation avec les citoyens ;
- Flexibilité dans l'exécution des tâches ;
- Réduire la charge de travail ;
- Un Accès facile aux données ;
- d'exploiter leurs connaissances ;et développer chez eux un sentiment de responsabilité et d'autonomie .

d'autre part , Le stress ressenti chez les questionnés de niveau secondaire et moyen peut être expliqué par la remise en question de leurs compétences technologiques et le risque de perte d'emploi à cause de la numérisation .

Tableau 10: L'avis des employés de l'APC sur l'effet de la numérisation des services

Effet	Avis	effectif	%
<b>Les technologies numériques permettent de réduire le temps de traitement de l'information</b>	tout à fait d'accord	22	64,40%
	d'accord	11	32,35%
	pas d'accord	1	2,94%
	pas du tout d'accord	0	0%
		<b>effectif</b>	<b>%</b>
<b>Amélioration des relations avec les usagers</b>	tout à fait d'accord	18	53%
	d'accord	14	41,20%
	pas d'accord	1	2,90%
	pas du tout d'accord	1	2,90%
		<b>effectif</b>	<b>%</b>
<b>Une meilleure coordination entre les services</b>	tout à fait d'accord	14	41,20%
	d'accord	18	52,90%
	pas d'accord	1	2,90%
	pas du tout d'accord	1	2,90%
		<b>effectif</b>	<b>%</b>
<b>La décentralisation des décisions</b>	tout à fait d'accord	10	29,40%
	d'accord	18	52,90%
	pas d'accord	6	17,70%
	pas du tout d'accord	0	0%

Source : établie par nos soins à partir de l'enquête de terrain

Ce tableau laisse apparaître que la plupart des interrogés ,c'est-à-dire 98%, déclarent que les technologies numériques permettent de réduire le temps de traitement de l'information . Tandis qu'un seul répondant nie cette déclaration .

Ainsi qu'une majorité de 94% qui affirment l' amélioration des relations avec les usagers grâce à l'utilisation des outils numériques dans les services de l'APC .Tandis qu'un taux de 6% se partage entre ceux qui ne sont pas d'accord et pas du tout d'accord avec ce passage .

Le même tableau révèle que 94% des interrogés confirment que la numérisation permet une meilleure coordination entre tous les services , en revanche 6% d’eux déclarent que la numérisation n’a pas amélioré la coordination entre les services de leur APC .

Enfin 82,3 % des questionnés confirment que la numérisation a un effet sur la décentralisation des décisions ,en parallèle 17,7% parmi eux ne confirment pas cette déclaration .

Les résultats de tableau ci-dessus peut être expliqué par l’intégration de la numérisation dans quelques services ,et son absence dans d’autres .Nous constatons que la numérisation a un effet positif non seulement sur les services de l’APC mais aussi sur la relation avec les usagers .

**Tableau 11 : L’avis des employés sur l’amélioration de leur efficacité et productivité en fonction de leur ancienneté dans le poste**

		ancienneté										total
		[1-5]		[6-10]		[11-15]		[16-20]		[16-20]		
		Effectif	%	effectif	%	effectif	%	effectif	%	effectif	%	
<b>Efficacité</b>	considérablement améliorée	0	0%	15	71%	5	71%	0	0%	0	0%	20
	légèrement améliorée	4	100%	6	29%	2	29%	0	0%	0	0%	12
	aucun impact	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%	2

**Source : établie par nos soins à partir de l’enquête de terrain**

Le tableau ci-dessus laisse apparaître l’avis des employés sur l’amélioration de leur efficacité et productivité selon leur ancienneté dans le poste .

que 59% des interrogés s’accordent sur le fait que leurs efficacité est considérablement amélioré, alors que 35% voient que leur efficacité est légèrement améliorée,5% d’eux n’ont observer aucun impact .

La catégorie de [1-5ans] d’ancienneté s’accordent sur le fait que l’efficacité est légèrement améliorée par un taux total 100%

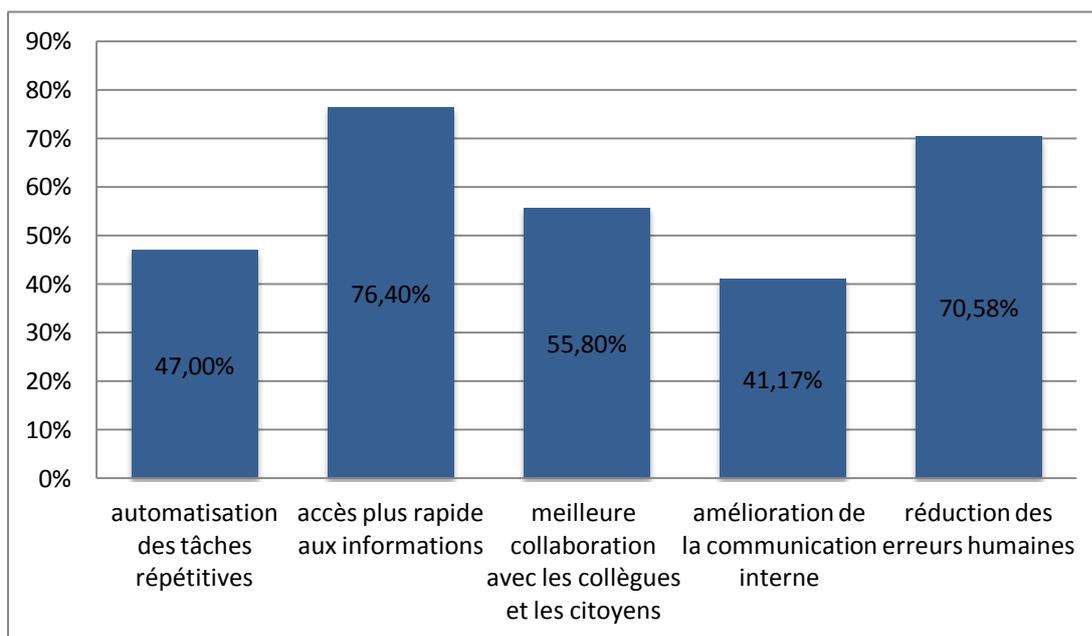
Pour les catégories de [6-10 ans] et [11-15] : 71% des interrogés confirment que leur efficacité est considérablement améliorée, tandis que 29% disent que l'efficacité est légèrement améliorée.

En dernier, pour les classes de [16-20] et [21-25] un pourcentage de 100% rejettent l'amélioration de leur efficacité.

D'après ces résultats, on constate que l'effet de l'ancienneté sur la productivité varie de façon significative en fonction des changements et des modes de travail au sein de l'organisation. et que une longue ancienneté professionnelle ne signifie pas forcément l'amélioration de productivité et d'efficacité.

Pour améliorer l'efficacité l'ancienneté devrait être suivi par un accompagnement au changement.

**Figure 1: Les avantages observés grâce à la numérisation**



**Source : établie par nos soins à partir de l'enquête de terrain**

Ce graphe fait ressortir les avantages observés par les questionnés il s'agit de : automatisation des tâches répétitives ; accès plus rapide aux informations ; meilleure collaboration avec les collègues et les clients ; amélioration de la communication interne ; réduction des erreurs humaines, avec des pourcentages importants ce qui explique l'impact positif des outils numériques au sein des services de l'APC Kherrata.

Tableau 12: Les Problèmes rencontrés en raison de la numérisation

		Effectif	%
<b>Résistance au changement de la part des employés</b>	oui	10	29,40%
	non	24	70,60%
	total	34	100%
		Effectif	%
<b>Problèmes de compatibilité entre les systèmes numériques</b>	oui	11	32,35%
	non	23	67,60%
	total	34	100%
		Effectif	%
<b>Difficulté à s'adapter aux nouveaux processus de travail</b>	oui	11	32,35%
	non	23	67,60%
	total	34	100%
		Effectif	%
<b>Manque de compétences numériques</b>	oui	14	41%
	non	20	59%
	total	34	100%
		Effectif	%
<b>Perte d'emploi due à l'automatisation</b>	oui	2	5%
	non	32	95%
	total	34	100%

Source : établie par nos soins à partir de l'enquête de terrain

L'analyse de ce tableau relève que 29,4% des interrogés trouvent que la numérisation a provoqué une résistance au changement de la part des employés , alors que 70% déclarent le contraire. Cette résistance est due à l'appréhension de l'inconnu et la crainte de la remise en question de leurs compétences .

41% des questionnés confirment que le **manque de compétences numériques** présente un problème en revanche , 59% nient cette déclaration . Le manque de compétences peut être expliqué par l'absence des formations au profit des employés .

32,35% des répondants affirment que **la compatibilité entre les systèmes numériques** pose un sérieux problème au sein de l'APC à cause de l'ancienneté de certains équipements et l'absence des mise à jour des logiciels , tandis que 67,60% déclarent le contraire .

Les systèmes compatibles partagent les mêmes donnés , et permet au personnel d'accéder à des systèmes homogènes , de partager, d'échanger et de lire divers fichiers comme des documents de traitement de texte, des chiffriers, des données et des messages de courrier électronique .

32,35% des personnes interrogés ont rencontré des obstacles à **s'adapter aux nouveaux processus de travail** induit par la gestion électronique des documents, mais 67,60% n'ont pas rencontré des problèmes d'adaptation .

5% de l'effectif interrogé ont avancé que le problème de **perte d'emploi** est dû à la numérisation, mais 95% déclarent le contraire. La perte d'emploi peut être expliqué par le manque des qualifications numériques chez les employés .

La numérisation n'est pas simplement l'usage des technologies numériques, mais un changement organisationnel qui ne fonctionnera réellement que si elle entraîne un changement intégral des personnes, des processus et des ressources.

L'implication de personnel est la première étape qui doit être franchie pour que le projet de la numérisation soit couronné de succès. donc la bonne orientation et l'accompagnement de ces membres sera une obligation.

**Tableau 13 : La relation entre le besoin en formation et les problèmes causés par la numérisation**

		problèmes rencontrés							
		manque de compétences		résistance aux changements		difficulté à s'adapter		perte d'emploi	
		effectif	%	effectif	%	effectif	%	effectif	%
Besoin en formation	oui	11	79%	10	100%	9	82%	2	100%
	non	3	21%	0	0%	2	18%	0	0
	total	14	100%	10	100%	11	100%	2	100%

Source : établie par nos soins à partir de l'enquête de terrain

Dans le tableau ci-dessus nous avons tenté à savoir le lien entre la formation de personnel et les problèmes causés par la numérisation , afin de déterminer l'effet de la formation sur le succès ou l'échec de projet de la numérisation .

On constate que 79% des interrogés qui ont rencontré des problèmes de **manque de compétences** .Ainsi que ,82% des enquêtés qui ont rencontré des difficultés à **s'adapter au nouveau processus de travail** , affirmant qu'ils ont besoin d'une formation pour accomplir leurs tâches.

Tandis que tous les employés qui ont observé des problèmes liées à **la résistance aux changements** et au **perte d'emploi** affirment que c'est liée à l'absence de formation et d'accompagnement .

On constate que ,la majorité des problèmes rencontrés par les employés de l'APC revient à l'absence de formation , d'accompagnement et de sensibilisation sur l'importance de la transformation numérique .

La dématérialisation et la gestion électronique des documents est une mission au niveau organisationnel, dont l'implication de personnel est la première étape qui doit être franchie pour que cette mission soit couronné de succès.

Donc ,il est essentiel d'acquérir les compétences et les qualifications nécessaires ,d'actualiser les connaissances des employés ,pour améliorer leur productivité et réussir le projet de numérisation .

**Tableau 14 : L'avis des employés sur l'amélioration des services fournis aux usagers grâce à la numérisation**

L'avis des employés	Effectif	Pourcentage
considérablement améliorée	20	58,8%
légèrement améliorée	14	41,2%
aucun impact	0	0%
baisse de la qualité des services	0	0%
Total	34	100%

Source : établie par nos soins à partir de l'enquête de terrain

L'analyse de ce dernier tableau, révèle que 58% des interrogés ont constaté

l'amélioration considérable de qualité des services fournies aux usagers, tandis que 41% d'eux considèrent que les services sont légèrement améliorés.

Nous pouvons dire que ces réponses reflètent bien la réalité, car grâce au développement des télé services les usages peuvent bénéficier de plusieurs prestations en ligne , en réduisant le temps d'attente ainsi que la charge de travail . Les technologies numériques représente donc un levier pour améliorer les relations employés-citoyens .

**Conclusion :**

Il convient de rappeler les principaux axes que nous avons traité dans cette partie ;d'abord nous avons présenté l'organisme qui a abrité notre stage , ensuite nous avons exposé la méthodologie suivie , et enfin le traitement et l'analyse des résultats .

L'analyse des résultats nous a permis de démontrer ce qui suit :

-La commune est au cœur du processus de développement de la société de l'information sur leur territoire, Elle se trouve face aux transformations numériques qui changent les métiers :les numériser, dématérialiser ; et modifie le processus et les méthodes de travail.

Par ailleurs elle doit prendre en considération la formation et le suivi de ses employés car elle sont au centre de ce processus de transformation, et la réussite d'un tel projet est conditionné par le degré d'acceptation de changement par ces derniers.

-La numérisation des services des l'APC de Kherrata a permis à la fois d'améliorer la productivité des employés , et la qualité des services rendus aux usagers.

-Comme nous avons constaté de multiples défis qui freinent la transformation numérique dans les services de l'APC :

- Manque de compétences humaines maitrisant l'outil numériques;
- Résistance au changement de la part des employés due à l'absence d'accompagnement ;
- Difficulté à s'adapter au nouveau processus de travail .

# **Conclusion générale**

Le présent travail s'inscrit dans une tendance de numérisation des services publics , dont l'objectif poursuivi a été de répondre à notre problématique qui est :

«Quel est l'impact de la numérisation sur les services de l'APC de Kherrata et quels sont les freins rencontrés lors de sa mise en œuvre ? » ainsi que au questions secondaires, à travers une étude quantitative sur un échantillon de 34 employés au sein de l'APC de Kherrata .

Après la partie introductive qui était centrée sur la problématique, les hypothèses, le choix et l'intérêt de sujet ainsi que le plan de travail, nous avons développé des généralités sur les TIC , les avantages et les limites, et les facteurs favorisant le développement de ces derniers, dans le premier chapitre.

Nous avons également développé dans le deuxième chapitre la notion de la numérisation ,en expliquant les étapes de sa mise en œuvre, ses objectifs et ses enjeux. Ensuite , nous avons développé la numérisation de l'administration publique algérienne qui nous permet de comprendre son impact sur l'amélioration des services publics et sur ses employés .

Dans un troisième chapitre, nous avons présenté l'organisme ou nous avons effectué notre stage ,par la suite une analyse des résultats obtenus.

Pour pouvoir vérifier nos hypothèses , nous avons eu recours aux techniques documentaires , à l'observation directe au sein de l'APC de Kherrata ,puis aux techniques d'enquête par questionnaire , ce dernier nous a permis de fournir le maximum de données auprès des personnels de l'APC.

Ces techniques nous ont mené d'observer les résultats suivants :

- La numérisation marque un changement très lourd de conséquences en signant l'abandon progressif du papier et l'avènement de nouvelles pratiques au travail , ce changement nécessite des adaptations techniques et humaines. Nous avons par ailleurs vu la divergence entre les différents employés concernant la difficulté à s'adapter aux changements engendrés par la numérisation .
- La numérisation impacte les services publics en offrant :
  - une flexibilité dans l'exécution ;
  - un accès rapide à l'information ;

- Une réduction des erreurs humaines et le temps de traitement de l'information ;
- Elle permet aussi une meilleure collaboration entre les employés qui produit par la suite une amélioration de la productivité ;
- elle permet d'améliorer les relations employé- usager et répondre aux mieux à leurs attentes .

Cette recherche nous a permis de comprendre les différents freins rencontrés dans les services publics ,on cite également :

- Manque de compétences numériques ;
- Résistance au changement de la part des employés ;
- Problèmes de compatibilité entre les systèmes numériques ;
- Difficulté à s'adapter en raison de transformation de mode de travail ;
- Perte d'emploi engendré par l'automatisation des tâches .

Nous pouvons à travers cette recherche confirmer nos hypothèses de travail à savoir :

- La numérisation permet une amélioration sensible des services rendus aux usagers.
- L'introduction du processus de la numérisation dans une organisation publique, même s'il s'agit d'un changement structurel, donc imposé, se base sur la bonne communication et son partage avec les collaborateurs de la fonction publique.
- La résistance à la numérisation peut être due à la modification de l'emploi et son impact sur la compétence des acteurs.

D'une manière générale , ces résultats nous ont permis de constater l'impact positif et l'amélioration considérable de la qualité des services fournis par l'APC de Kherrata grâce à la numérisation. Toute fois ,il faut signaler quelques recommandations ,il s'agit de :

- Développer des compétences humaines afin de suivre la transformation numérique ;
- Renforcer et renouveler de l'infrastructure informatique ;
- La mise en place d'un cadre juridique approprié à la protection des données à caractère personnel .

# **Références bibliographiques**

## Ouvrages :

- 1) AUBERT B [et al]. (octobre 2010). « L'innovation et les technologies d'information et des communications ». HEC Montréal.
- 2) BOULOC Pierre, N. (2003). « comment en tire profit » (éd. 8 Edition). Paris: RIA.
- 3) Bonnetier, c., Brotcorne, p., & Vendramin, p. (2019). Les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation : études de cas dans les secteurs de la mobilité, de la santé et de l'administration. Belgique.
- 4) COURBON J-C et TAJAN, v. I. (1999). « groupware et intranet » (éd. 2e édition). vers le partage des connaissances, DUNOD.
- 5) Dictionnaire de français Larousse. (1997). LAROUSSE (éd. 2e édition ). Paris.
- 6) Diouf, A. B. (2018). Enjeux théoriques et pratiques de la numérisation en contexte africain de périphérie. Dans S. I. Caille, Les Classiques des sciences sociales : 25 ans de partage des savoirs dans la francophonie.
- 7) Emmanuel-Arnaud, A., & SALAMONR, R. (1996). « Les nouvelles technologies d'informations et l'entreprise ». Paris: Edition Economica.
- 8) GOVARE, V. (2002). « l'évolution du travail avec les nouvelles technologies d'informations et de la communication (NTIC) ». p.12. Paris.
- 9) R. Reix, E. v. (2002). « Systèmes d'information et management des organisations ». Paris: Edition Vuibert.

## Thèses et mémoires :

- 1) ALLOUACHE, W & BENIDJER, N. (2021). Intégration des TIC dans le Management des collectivités locales.
- 2) Caïdi, S. (2002, 12). La preuve et la conservation de l'écrit dans la société de l'information. UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL.
- 3) La fitte, M. (2002). « La fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises, Impacts de la nouvelle technologie d'information et de communication ». thèse de Doctorat en Science de Gestion, p.108. QUNIA Nadège (Toulouse)
- 4) Moussaoui, K., & Arabi, K. (2014). Le rôle des collectivités territoriales dans le développement local à l'ère des réformes en Algérie. économie et solidarités, p. 125.
- 5) Nadège, G. (2002, avril). -La formation RH face aux transformations organisationnelles des entreprises, impacts des NTIC. thèse de doctorat en science de gestion, p.104.

- 6) Selmani.T, & Siad.F. (2019). Modernisation de l'administration publique Cas de la modernisation de l'état civil de la commune deTizi-Ouzou. Tizi-Ouzou: Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou.
- 7) TAZDAIT, F. (2016). L'e-gouvernance et collectivités locales : Etat des lieux dans daïra sidi aïch.

#### **Articles et revues :**

- 1) Aziz, n. (2020). Conception et réalisation d'une plate forme e-administration Cas : Passeport Biométrique.
- 2) Belattaf, M., & Meradi, O. (2007). NTIC, Territoire et Développement en Algérie. la revue électronique.
- 3) Benlakehal, N. (2019). L'administration électronique « L'Algérie à la traine malgré les réformes ».
- 4) BENTERKI, A., & TENIOU, A. (2014). Réformes de l'administration publique algérienne : Travers du passé et leçons internationales. REVUE DIRASSAT IQTISSADIYA, pp. 44,45.
- 5) BENYAHLOU, Z. (2017). Réformes et modernisation des services publics. Revue Algérienne des finances publiques, p. 38.
- 6) Chergui, F. (2021). e-ALGERIE UN PROCESSUS DANS UN ENVIRONNEMENT MAL ADAPTE. p. 117\_120.
- 7) Fortas, F. (2017, 06). La E-administration un levier indispensable pour la modernisation de l'administration publique en Algérie. مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة ( العدد 16 – 2 ), p. 53.
- 8) Moussaoui, K., & Arabi, K. (2014). Le rôle des collectivités territoriales dans le développement local à l'ère des réformes en Algérie. économie et solidarités, p. 125

## Sites web :

- Archimage. (2021, 05 05). *HISTOIRE DE MOTS : NUMÉRISATION*. Récupéré sur archimage: <https://www.ags-archimage.com/news/histoire-de-mots-numerisation>
- economie.gov. (2023, 06). *La fonction Direction et Administration générale*. Récupéré sur economie.gov.fr: <https://www.economie.gouv.fr/>
- LAROUSSE. (s.d.). Consulté le 05 2023, sur LAROUSSE: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/technologie/76961>
- Minna Learn. (s.d.). *Qu'est-ce que la révolution numérique?* Consulté le 04 16, 2023, sur Minna Learn: <https://courses.minnalearn.com/fr/courses/digital-revolution/the-digital-revolution/what-is-the-digital-revolution/>
- officéo. (2022, 06). *[Numérisation de documents papiers] Guide complet*. Consulté le 04 19, 2023, sur Officéo: <https://officeopro.com/services/secretariat/classement-documents-entreprise/numerisation-documents/guide-complet-numerisation-de-documents/>
- Roux, L. (2023). *L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ?* Récupéré sur cairn.info: <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-2-page-20.html>

# Annexes

## Questionnaire

Dans le cadre de la réalisation d'un mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme de Master 2 en Sciences de Gestion option " Management», au sein de l'université A-Mira de Bejaia dont le thème est « **La numérisation des services publics : cas de l'APC de Kherrata ( une étude descriptive)** »

Nous procédons au lancement d'une enquête auprès des fonctionnaires de l'APC de Kherrata afin de déterminer l'impact de la numérisation sur les services de cette dernière.

Nous vous serions très reconnaissantes de bien vouloir consacrer un peu de temps pour répondre en toute objectivité, au présent questionnaire.

### I. Identification du questionné(e) :

#### 1) Sexe :

Masculin

Féminin

#### 2) Dans quelle classe d'âge vous situez-vous ?

[Moins de 25ans]

[26 -35 ans]

[36 - 45 ans]

[46-50 ans]

[50 ans et plus]

#### 3) Quel est votre niveau d'étude :

• Primaire

• Moyen

• Secondaire

• Universitaire

• Technicien supérieur

○ autre, précisez : .....

#### 4) A quelle catégorie socioprofessionnelle appartenez-vous ?

Précisez : .....

5) Vous appartenez à quel service ?

.....

Poste occupé : .....

6) Ancienneté dans le poste :

[1-5 ans]

[6-10 ans]

[11 -15 ans]

[15-20 ans]

Plus de 20 ans

7) Vous avez travaillé déjà avant d'être recruté à l'APC de kherrata ?

Oui

Non

## II. L'utilisation des Technologies de l'information et de la communication (TIC)

8) Votre APC dispose-t-elle des équipements informatiques ?

Oui

Non

9) Votre APC dispose-t-elle d'une connexion Internet ?

Oui

Non

Si Oui, dites depuis quand ? Depuis combien d'années ? :

Moins d'une année

[1-3 ans]

[4-7 ans]

[7-9 ans]

[Plus de 10 ans]

10) Possédez-vous une connexion Internet dans votre bureau ?

Oui

Non

11) Votre APC dispose-t-elle d'une adresse de courrier électronique pour la contacter ?

Oui

Non

12) Votre APC possède-t-elle un site web ?

Oui

Non

### III. La numérisation au sein de l'APC de Kherrata

13) Quels sont les services numérisés :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

14) Quel est votre niveau de maîtrise des TIC ?

- Très bon
- Bon
- Moyen
- Faible

15) Le passage au numérique, a-t-il modifié vos habitudes de travail ?

Oui  Non

16) Si oui, comment ? .....

17) Avez-vous besoin de formation pour accomplir votre tâche ?

Oui  Non

18) Avez-vous des difficultés à vous adapter à cette nouvelle forme de travail ?

Oui  Non

• Si oui, est-ce à cause...:

- De la transformation de méthode de travail.
- Du changement des techniques utilisées (numérisation).
- D'un changement de l'organisation du travail.
- D'une autre raison : ....

19) Les changements induits par la numérisation ont provoqué chez vous un sentiment de... :

- valorisation
- -satisfaction
- motivation/implication au travail
- stress
- crainte

**20) Indiquez votre degré d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivant :**

**- Les TIC (l'usage des logiciels) permettent de réduire le temps de traitement de l'information par rapport aux autres moyens traditionnels :**

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Pas d'accord
- Pas du tout d'accord

**- Vos relations professionnelles avec les usagers sont améliorées après le passage au numérique :**

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Pas d'accord
- Pas du tout d'accord

**- La numérisation permet une meilleure coordination entre les différents services :**

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Pas d'accord
- Pas du tout d'accord

**- La numérisation permet la décentralisation des décisions :**

- Tout à fait d'accord
- D'accord
- Pas d'accord
- Pas du tout d'accord

**21) Dans quelle mesure pensez vous que la numérisation a amélioré votre efficacité et votre productivité au travail ?**

- a) Considérablement amélioré
- b) Légèrement amélioré
- c) Aucun impact
- d) Réduit l'efficacité et la productivité

**22) Selon vous, quels sont les avantages que procurent ces technologies à votre travail :**

- La flexibilité ainsi que la rapidité dans l'exécution des tâches.
- Plus d'autonomie dans la réalisation de travail.
- Une transmission rapide des informations.
- Il permet d'obtenir les informations au moment opportun (temps réel).
- Une meilleure communication interne avec les employés.
- La protection efficace de l'information.
- Autres avantages,

lesquels.....  
.....  
.....

**23)Quels sont les avantages que vous avez observés grâce à la numérisation dans votre travail dans votre APC ? (Sélectionnez toutes les réponses pertinentes)**

- a) Automatisation des tâches répétitives
- b) Accès plus rapide aux informations et aux ressources
- c) Meilleure collaboration avec les collègues et les clients
- d) Amélioration de la communication interne
- e) Réduction des erreurs humaines
- f) Autres (veuillez préciser).....**

**24- Quels sont les défis ou les obstacles auxquels vous êtes confrontés en raison de la numérisation de votre travail au sein de votre APC ? (Sélectionnez toutes les réponses pertinentes)**

- a) Manque de compétences numériques adéquates
- b) Résistance au changement de la part des employés
- c) Problèmes de compatibilité entre les systèmes numériques
- d) Difficulté à s'adapter aux nouveaux processus de travail
- e) Perte d'emploi due à l'automatisation
- f) Autres (veuillez préciser).....

**25- Dans quelle mesure pensez-vous que la numérisation a amélioré la qualité des services fournis par votre APC pour ses usagers ?**

- a) Considérablement améliorée
- b) Légèrement améliorée
- c) Aucun impact
- d) Baisse de la qualité des services

**26- Avez-vous des suggestions ou des idées pour améliorer la numérisation dans votre APC et son impact sur les employés et les usagers?.....**

**27- Si oui, veuillez les partager.**

.....  
.....  
.....

**Merci pour votre collaboration.**

# **Table des matières**

## **Table des matières :**

Remerciements .....	2
Dédicaces .....	3
Liste des abréviations .....	5
Liste des Tableaux.....	6
Liste des figures .....	7
Sommaire .....	8
Introduction générale.....	9
Chapitre I: les technologies d'information et de communication .....	13
Introduction:.....	13
Section 01 : Généralités sur les TIC.....	14
1.1. Définition et composantes des TIC :.....	14
1.1.1. Définition des TIC :.....	14
1.1.2. Les composantes des TIC :.....	16
1.2. Historique et évolution des TIC :.....	17
1.2.1. Des années 1960 aux années 1990 : .....	18
1.2.2. A partir de l'année 2000 :.....	18
1.3. Les Caractéristiques et types des TIC : .....	20
1.3.1. Caractéristiques des TIC :.....	20
1.3.2. Les différents types des TIC :.....	22
1.4. Les outils des TIC : .....	22
1.4.1. Les outils de communication :.....	22
1.4.2. Les outils de gestion des données :.....	25
Section 02 : Avantages et freins des TIC.....	30
2.1. Avantages des TIC :.....	30
2.1.1. La commodité :.....	30
2.1.2. La vitesse :.....	30
2.1.3. Accès instantané à l'information :.....	30
2.2. Limites (freins) des TIC : .....	31
Section 03 : Les facteurs favorisant le développement des TIC.....	33
3.1. Facteurs techniques : .....	33

3.2. Facteurs sociétaux :	33
3.3. Facteurs commerciaux :	33
3.4. Facteurs économiques :	34
3.5. Axes de développement :	34
3.5.1. Evolution de l'infrastructure :	34
3.5.2. Le réseau national de transmission de données :	35
3.5.3. Développement des nouvelles technologies :	35
Conclusion :	36
Chapitre II : la numérisation des services publics	38
Introduction	38
Section 01 : Présentation de la transformation numérique :	38
2.1. Définition de la numérisation :	38
2.2. Aperçu historique	39
2.3. La mise en place d'un projet de numérisation :	41
2.3.1. Principes et objectifs de la numérisation :	41
2.3.2. Le processus d'un projet de numérisation :	42
2.4. Les enjeux de la numérisation dans les services publics	44
2.4.1. La numérisation comme levier d'amélioration de la productivité et de la réduction des coûts	44
2.4.2. La numérisation comme levier d'une accessibilité accrue aux services publics	44
2.4.3. La numérisation comme levier d'une personnalisation accrue des services publics	45
2.4.4. La numérisation comme vecteur de coproduction des services publics par les usagers	46
Section 02 : L'administration publique algérienne	48
2.1. Aperçu sur l'administration publique algérienne	48
2.1.1. Définition de l'administration publique :	48
2.1.2. Evolution de l'administration publique algérienne	49
2.1.3. La structure de l'administration publique algérienne	50
2.2. Les réformes de l'administration publique algérienne :	51
2.2.1. Définitions de base :	52
2.2.2. L'état des réformes de l'administration Algérienne :	53
2.3. La modernisation de l'administration algérienne par la numérisation	54
2.3.1. Le concept de l'administration électronique :	55

2.3.2.	Le projet « e-Algérie » : .....	55
2.3.3.	Les réalisations en matière de e-administration : .....	57
Section 03 :	L'impact de la numérisation des services publics.....	60
3.1.	Présentation de La commune algérienne : .....	60
3.1.1.	Définition des collectivités locales : .....	60
3.1.1.	La notion de la commune : .....	60
3.2.	Le fonctionnement de la commune : .....	61
3.2.1.	Les organes de la commune.....	61
3.2.2.	Missions et objectifs des services.....	62
3.2.3.	Les services de la commune algérienne : .....	63
3.3.	l'impact de la numérisation sur le service public : .....	67
Conclusion :	.....	69
Chapitre III :	Le cadre pratique : cas de l'APC de Kherrata.....	71
Introduction :	.....	71
Section 01 :	Présentation de l'organisation d'accueil.....	71
1.1.	Historique de l'Assemblée Populaire Communale de Kherrata : .....	71
1.2.	L'organigramme de l'APC de kherrata: .....	73
1.3.	Description de l'organigramme et missions des différents services : .....	74
1.3.1.	Service Secrétariat Général : .....	74
1.3.2.	Service réglementation et d'animation culturelle et sociale: .....	74
1.3.3.	Service des finances, personnel et affaires économiques: .....	75
1.3.4.	Service d'Urbanisme et réseau routier et de nettoyage: .....	77
1.3.5.	Service des travaux et d'équipement: .....	77
Section 02 :	Présentation des résultats.....	78
2.1.	Présentation de la méthodologie de recherche .....	78
2.2.	La structure des questionnaires et le déroulement de l'enquête.....	78
2.3.	Analyse et synthèse des résultats .....	79
2.3.1.	Identification des répondants : .....	79
2.3.2.	Utilisation des TIC au sein de l'APC : .....	82
2.3.3.	La numérisation au sein de l'APC de Kherrata : .....	82
Conclusion :	.....	94
Conclusion générale	.....	95
Table des matières	.....	109

## **Résumé :**

La mondialisation et l'évolution rapide des technologies de l'information et de communication imposent aux individus comme aux organisations d'être en harmonie avec cet environnement contraignant.

A l'instar des autres pays, l'Etat Algérien s'est engagé dans une démarche de modernisation de son secteur public en adoptant une numérisation à outrance de ses services administratifs au profit ses usagers.

Cette démarche s'oriente principalement donc vers la modernisation et la transformation de l'administration publique, remplaçant progressivement le support papier à travers l'intégration des outils numériques.

Notre étude part de ce constat d'actualité afin de déterminer l'impact de l'usage des technologies numériques dans les services de l'APC de Kherrata et de comprendre les difficultés issues de cette transformation.

**Mots clés :** Numérisation, TIC, E-administration, services publics.

## **Abstract:**

Globalization and the rapid evolution of information and communication technologies require individuals and organizations to be in harmony with this constraining environment.

Like other countries, the Algerian State is engaged in a process of modernization of its public sector ,by adopting an excessive digitization of its administrative services for the benefit of its users.

This approach is therefore mainly oriented towards the modernization and transformation of the public administration, gradually replacing the paper medium through the integration of digital tools.

Our study starts from this current observation in order to determine the impact of the use of digital technologies in the services of the APC of Kherrata and to understand the difficulties resulting from this transformation.

**Key words:** Digitization, ICT, E-administration, public services.