

**;;République Algérienne Démocratique et Populaire  
Ministère de L'Enseignement Supérieur et  
De la Recherche Scientifique  
Université Abderrahmane Mira \_Bejaia**

**Faculté des sciences humaines et sociales  
Département des sciences d'information et de communication**



**جامعة بجاية  
Tasdawit n Bgayet  
Université de Béjaïa**

**Mémoire de fin cycle  
En vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences de  
L'information et de la communication**

## **Mémoire de master**

**Option : communication et relations publiques**

**Thème**

**L'image mentale des citoyens vers les nouveaux services  
électroniques dans l'administration publique en Algérie**

**Présenté par :**

**Encadré par :**

**\_BachiouaMadiha.**

**\_Ait Saidi Lyes.**

**Dr.Chabi Sara**

**Année universitaire :2023-2024**

## ***Remerciements***

*Tout d'abord, nous remercions le bon dieu de nous avoir accordé la santé, le courage, la réussite et surtout la volonté pour réaliser ce travail*

*Nous tenons à adresser nos profonds remerciements et exprimer gratitude à notre promotrice Mme CHABI SARA pour son professionnalisme, pour le temps qu'elle nous consacré, pour ses conseils, sa patience, et son aide*

*Nous s'insère remerciements vont également à nos familles pour leur aide morale et financière, et tous les personnes qui nous ont aidés de près et de loin pendant la réalisation de notre recherche.*

*Nous désirons aussi à la fin, exprimer tout notre gratitude et nos remerciements à l'ensemble du personnel du l'Apc de kherata pour leur aide dans la période de notre stage particulièrement à nos encadrants de service biométrique.*

## ***Dédicace***

*Avec un cœur débordant de joie, j'ai l'honneur de dédier ce modeste travail à mes chers parents, à maman mon exemple de vie, À mon soutien à chaque étape de ma vie papa merci pour vos sacrifices que vous avez consentis à faire mon éducation.*

*À ma chère grande mère "Djamila " qu'elle était à mes côtés depuis ma naissance, dieu te protège pour nous,*

*À mon bras droit mon frère mon soutien après mes parents Ramzi,*

*A mes chères sœurs Nawal et Lina ainsi mon petit frère kossailla*

*À mon binôme Lyes pour ses efforts et sa compréhension,*

*Je remercie aussi tout ma famille et tous qui m'ont aidé pendant la réalisation de ma recherche*

*À ma chère copine Lamia. Merci pour ces 5ans universitaire,*

***Bachioua, M***

# Dédicace

*Avec une âme profonde et un grand plaisir, je dédie ce travail à la lumière de ma vie ma chère famille :*

*A mon cher frère qui a été à mes cotes depuis mon début universitaire*

*A mon père qui a su se montrer patient, encourageant, sa chaleur paternelle sera toujours avec moi*

*A mes sœurs qui n'ont jamais cessés de me reconforter me donnant de courage et d'espoir durant tout mon parcours universitaire*

*A mon binôme Madiha je l'ai remercié chaleureusement pour ses efforts, sa compréhension et sa patience*

*A tous les amies qui ont été avec moi me donnant de courage et de l'énergie à réaliser ce travail*

**Ait Saidi, L**

# Sommaire

Introduction.....05

## Le cadre méthodologique

### Chapitre I: l'analyse conceptuelle

I.1. La problématique.....05

I.2. Les hypothèses.....06

I.3. Les raisons de choix de thème.....07

I.4.les objectifs de la recherche.....07

I.5.Définition des concepts clés.....07

I.6. Les études antérieures.....10

I.7. Les indicateurs de phénomène d'étude.....10

### Chapitre II : Démarche méthodologique

II.1. L'approche théorique.....16

II.2. La méthode et les techniques utilisées.....17

II.3. L'échantillonnage et le type d'échantillonnage.....19

II.4. La population d'étude .....19

II.5. Déroulement de l'enquête.....20

## Le cadre théorique

### Chapitre III : l'image mentale

#### Section 01 :

III.1.a .généralité sur l'image mentale .....24

III.1.b. L'image mentale et publicité.....25

III.1.c. l'image mentale et marketing .....26

#### Section 02 :

III.2.a. Théorie pour traiter l'image mentale.....27

III.2.b. l'image mentale et le cerveau.....	27
---------------------------------------------	----

## **Chapitre IV : l'administration publique**

### **Section 01 : généralité sur l'administration publique**

IV.1.a. définition de l'administration publique.....	37
------------------------------------------------------	----

IV.1.b. bref historique de l'administration publique .....	37
------------------------------------------------------------	----

IV.1.b.1.les précurseurs de l'école de pensée.....	37
----------------------------------------------------	----

IV.1. b.2. Max WEBER (modèle wébérienne) .....	38
------------------------------------------------	----

### **Section 02 : le service public**

IV.2.a. Définition de la notion service public.....	38
-----------------------------------------------------	----

IV.2.b.les origines de service public.....	39
--------------------------------------------	----

IV.2.c. l'émergence de service public.....	39
--------------------------------------------	----

IV.2.d.les caractères d'identification de service public.....	40
---------------------------------------------------------------	----

IV.2.E. numérisation et l'amélioration de service public.....	40
---------------------------------------------------------------	----

IV.2.E.1.les nouvelle lois pour moderniser le service public.....	40
-------------------------------------------------------------------	----

IV.2. E.2.le projet de service électronique en Algérie.....	41
-------------------------------------------------------------	----

### **Section 03 : l'organisation de la mairie et les nouvelles technologies**

IV.3.a définition de la mairie.....	42
-------------------------------------	----

IV.3.b.la structure de la commune.....	42
----------------------------------------	----

IV.3.c. organigramme et organisation de la mairie.....	42
--------------------------------------------------------	----

IV.3.d les avantages de guichet électronique au sein de la mairie.....	43
------------------------------------------------------------------------	----

## **Le cadre pratique**

## **Chapitre V : présentation et analyse des résultats**

<b>V.1. Présentation de la commune kherrata.....</b>	<b>46</b>
<b>V.2. Aperçu historique de la commune de kherata .....</b>	<b>46</b>
<b>V.3. Le service électronique au sein de la mairie de kherata.....</b>	<b>46</b>
<b>V.3. Les devoirs des salariés en charge le guichet électronique.....</b>	<b>47</b>

## **Chapitre VI : présentation et analyse des résultats**

### **Section 01 : analyse et interprétation des données**

<b>Axe N°1 : les données personnelles des enquêtés.....</b>	<b>56</b>
<b>Axe N°2 : des informations chez les citoyens sur les services électroniques.....</b>	<b>56</b>
<b>Axe N°3 : identification des besoins et des attentes.....</b>	<b>59</b>
<b>Axe N°4 : la confiance entre le citoyen et l'administration.....</b>	<b>61</b>

### **Section 02 : Discussion des résultats**

<b>Discussion des résultats.....</b>	<b>68</b>
--------------------------------------	-----------

**Conclusion générale.**

**Référence bibliographique.**

**Annexe.**

## La liste des tableaux

Numéro	Titre de tableau	Page
01	Les indicateurs de phénomène	10
02	La répartition des citoyens selon le genre	50
03	La répartition des citoyens selon l'âge	51
04	La répartition des citoyens selon le lieu de résidence	51
05	La répartition des citoyens selon la situation personnelle	53
06	La répartition des citoyens selon la situation professionnelle	55
07	L'existence des services électronique au sein de la mairie	56
08	Le type le plus utilisé auprès les enquêtés	56
09	Le degré d'utilisation des services électronique auprès les citoyens	57
10	Le point de vue des citoyens sur l'accueil de leur mairie	57
11	Le principal avantage des services électroniques selon les citoyens	58
12	Les réponses des besoins des citoyens établis par la mairie	59
13	Les réponses des citoyens sur le degré de sécurité des services électronique	59
14	Le principal inconvénient des services électronique selon les citoyens	60
15	La relation entre les services électronique et la satisfaction des citoyens	60
16	Le traitement des fichiers avec les moyens numériques et la satisfaction des clients	61
17	Le point de vue des citoyens sur la facilité des services	62
18	La relation entre l'administration et le citoyen avec les services électronique	62
19	La réaction des citoyens envers les mal entendu au sein de la mairie	63
20	Les factures influencent la confiance des citoyens	63
21	Les aspects de flexibilité le plus important pour les citoyens	64
22	Les difficultés de l'utilisation des services électronique	64
23	Les aspects de rapidité le plus important pour les citoyens	65
24	Les différents problèmes de lenteur durant l'utilisation des services numériques	65
25	Les différents arguments des citoyens sur l'amélioration des services électronique	66
26	Tableaux statistiques de la première hypothèse	68
27	Tableaux statistiques de la deuxième hypothèse	69
28	Tableaux statistiques de troisième hypothèse	70

# **Introduction**

## **Générale**

# Introduction générale

---

## Introduction générale :

Avec l'évolution rapide de la société Algérienne le ministre de l'intérieur et des collectivités locales, s'est engagé à développer l'administration afin de la rendre plus essentielle pour les citoyens. Ce qui requis de focaliser ça dans la réalité concrète notamment l'apparition des services électroniques au sein de l'administration publique en Algérie ce qui aboutit a améliorer l'image de l'administration auprès des citoyens.

Cependant l'administration publique c'est l'institution qui regroupe des personnes, des ressources et des activités pour une mission de l'intérêt général ou le citoyen peut bénéficier des différents services pour ses besoins quotidiens, tous ces mises à jour en peuvent avoir son rôle avec les réactions des individus et leurs impressions.

Par ailleurs, l'image mentale c'est l'ensemble des représentations morales elle active le système visuel en absence des perceptions réelles.

Dans le cadre de notre recherche, nous sommes focalisés sur la réalité de l'image des citoyens envers les nouveaux services électroniques, notre recherche s'intéresse à la réaction des individus et le rôle de guichet électronique dans la mairie de la ville de kherata.

Pour bien commencer notre recherche nous nous sommes rendus sur notre lieu de stage afin de débiter notre enquête, on a commencé par un pré enquête à travers une observation non participante pour avoir une idée globale avant de commencer notre enquête.

Ce travail de recherche se compose en trois cadres principaux : cadre méthodologique, cadre théorique, cadre pratique.

Notre cadre méthodologique décompose en deux chapitres :

Le premier chapitre consacré à " l'analyse conceptuelle " on a déterminé ce chapitre par une problématique, les hypothèses, définition des concepts clés, les raisons de choix de thème, les objectifs, et les études antérieures.

Le deuxième chapitre : "la démarche méthodologique " comporte une approche théorique, la méthode, la population d'étude, les techniques ainsi le déroulement de l'après enquêtes et l'enquête.

Dans le cadre théorique de notre travail se décompose aussi en deux chapitres :

Dans le premier chapitre est consacré à expliquer de manière générale l'image mentale et théorie de l'image mentale en psychologie et des modèles théoriques sur l'image mentale puis apporter des informations sur des théories pour traiter l'image mentale, et schéma scientifique dans la psychologie sur l'image mentale, l'image mentale et le cerveau.

En deuxième chapitre nous sommes concentrés sur la représentation théorique de la deuxième variable de là l'administration publique, cette dernière vise à expliquer de manière générale l'administration publique qui porte la définition, un bref historique sur cette dernière le service public, ses origines, son émergence et les caractères d'identification de service public

## **Introduction générale**

---

En deuxième section qui se focalise sur la numérotation de secteur public, les nouvelles lois dans le service public, le projet de service électronique en Algérie, les avantages de transformation numérique,

Dans la troisième section consacrée sur l'organisation de la mairie, structure de la commune, organisation et organigramme de la mairie, les objectifs de développement du guichet électronique.

Dans le cadre pratique de même se décompose en deux chapitres :

Le premier est consacré à la représentation générale de la commune de kherata, historique, puis la mairie, le service électronique les différentes tâches d'assistant de guichet électronique.

Deuxième chapitre est consacré pour l'analyse et l'interprétation des données de notre recherche et nous finissons le chapitre par la discussion des résultats où nous avons confirmé ou infirmer nos hypothèses

Enfin, nous concluons notre travail par une conclusion générale dans lequel nous allons répondre à notre question de départ.

# **I Le cadre méthodologique**

# **Chapitre 1**

**L'analyse conceptuelle**

### I.1.La problématique :

L'image au propre sens n'est pas vraiment connue parmi les phénomènes intellectuels, n'est pas étudié énergiquement d'une manière à évoquer des souvenirs. En fait trois fonctions se pratiquent dans l'organisme mental et qui sont différentes : reproductrice, créatrice, représentative. Cette dernière désigne la base de l'exercice lui-même.

Au vrai sens du mot l'imagination c'est une activité qui se réalise sous forme des mentalement les résultats de nos impressions actuelles ou anciennes.<sup>1</sup>

Après avoir cette explication de Jean Philippe dans son ouvrage l'image mentale, on notera encore que les images mentales s'accumulent pour former un propre stock, ces images sont classées en groupe selon la classification de l'esprit.

En premier lieu, La représentation mentale c'est le produit final des impressions subjectives qui se forment parmi les individus et les groupes concernant une personne, un système, une institution, une société et qui peuvent avoir un impact sur la vie quotidienne d'un individu a son territoire.

En deuxième lieu. L'ensemble des représentations mentales. Les perceptions. Également les attitudes ont une redoutable influence sur les actions et les tâches des acteurs gouvernementaux ce qui crée un lien de résilience avec l'administration publique.

En ce qui concerne Les administrations publiques sont un ensemble des structures du personnel et moyens que l'état met au service de la population en vue de mieux gérer la vie publique à travers tous les territoires nationaux.

Selon Martiale Paquer dans son ouvrage "la communication des organisations publiques définie l'administration publique comme " une conception de l'état où les principes de liberté et de responsabilité individuelle primaient sur le pouvoir de souverain"<sup>2</sup>

De nos jours, l'administration publique se voit comme un ensemble de

Connaissances théoriques et pratiques, qui passent la main sur des vrais

Problèmes que le fonctionnement de l'état et de l'organisation des services

Publiques affrontent. Des éléments communs sont apparus aux différents secteurs publics, Par suite de les avoir identifiés, nous aurons le pouvoir sur les phénomènes administratifs.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Philippe,J. (1903). *image mentale*.P3

<sup>2</sup>pasquer, M. (s.d.). *communication des organisations publiques (éd. 2eme edition )*.P20

<sup>3</sup>Carolle, S. (1947). *l'administration publique*. P 11

Avec la transformation rapide de la société algérienne a génère de nouveau et nombreux

Besoins pour le citoyen, et cette ambition ce qui nécessite de reconsidérer le travail de

Pour concrétiser cella dans la réalité le ministre de l'intérieur des collectivités locales et l'urbanisme a mis en œuvre de nombreuses mesures visant de mettre en œuvre le traitement classique des dossiers administratifs

Parmi ces mesures de création des conditions appropriées pour la modernisation de l'administration algérienne de la nouvelle étape de gestion automatique pour réforme des outils des administrations centrales et en introduisant des technologies modernes dans les organisations tout cela aboutie à la création des guichets électroniques en utilisant une application technologique moderne qui facilite le service au citoyen

Dans notre recherche nous avons pris comme un cas pratique la mairie de ville de kherata qui est une administration publique comme un terrain d'étude afin d'étudier la perception des citoyens vers les nouveaux services électroniques déployé par l'administration publique car cette administration dispose une mission de service public pour une activité d'intérêt général.

Notre travail conduit par la question principale suivant :

Quelle est l'image des citoyens envers les nouveaux services électroniques dans l'administration publique en Algérie ?

Cette dernière se base de dérivent de trois questions secondaires pour mieux préciser notre sujet :

1\_ est ce que les citoyens sont informés par les nouveaux services électronique dans cette administration publique ?

2\_ est ce que les nouveaux services électroniques dans cette administration répondre t- ils aux besoins quotidiens des citoyens ?

3\_ existe-il un lien de confiance entre le citoyen et l'administration publique

### **I.2.Les hypothèses :**

Selon Maurice Angers hypothèse est un énoncé qui prédit une relation d'une relation entre deux au plusieurs termes <sup>4</sup>

Grâce à l'hypothèse qu'on peut concrétiser le phénomène de recherche, à partir de notre question de départ on a pensé de son hypothèse :

- La majorité des citoyens de kherata sont suffisamment informés sur les nouveaux services électroniques disponibles en raison d'une haute compétence numérique

---

<sup>4</sup>Angers, M. (s.d.). *nitition pratique a la méthode des sciences humaines* (éd. i éd casbah). université Alger.1997 p102

- Les nouveaux services électroniques disponibles au sein de la mairie de kherata jouent un rôle majeur dans la satisfaction des citoyens.
- L'émergence des services numériques renforce la relation entre le citoyen et son administration

### **I.3.Les raisons de choix de thème :**

Le choix d'un thème de recherche c'est de montrer l'importance d'un phénomène et la curiosité de l'étudier.

Concernant le choix de notre sujet de recherche qui porte "l'image mentale des citoyens envers les nouveaux services électroniques dans l'administration publique en Algérie" plusieurs raisons nous poussent à en choisir et qui sont comme suit :

- Connaitre la réalité de l'image des citoyens sur les nouvelles modifications au sein de l'administration algérienne.
- Découvrir les nouveaux services électroniques développer par l'administration communale car c'est la plus fréquente par les citoyens.
- Savoir l'influence des nouveaux services sur le développement communicationnel au sein des administrations publiques.
- Pour pouvoir vérifier si une interaction existe entre le citoyen et l'administration avec les nouvelles mises à jour.

### **I.4.Les objectifs de la recherche :**

- Se renseigner sur les nouveaux services électroniques et sur l'usage de ces services.
- Déterminer le rôle d'utilisation des services électroniques pour gérer la vie publique des citoyens.
- Connaitre la relation existante entre les citoyens et l'administration publique

### **I.5.Définition des concepts clés**

- **L'image mentale :**

Selon Alan Richardson, L'imagerie mentale est tout ce que concernent les expériences quasi-sensorielles ou quasi-perceptuelles que l'être humain vive consciemment. En dépit de non Présence d'un stimulus réel qui produirait d'une façon normale ces perceptions. En plus ces actions peuvent contenir des conséquences hétérogènes de celles des perceptions sensorielles

ou perceptuelles réelles. Autrement dit, l'image mentale consiste à la capacité de former des images mentales qui ne dispose pas d'un lien direct avec le stimulus externe <sup>5</sup>

### **Définition opérationnelle :**

L'image mentale c'est la capacité d'une personne de visualiser mentalement certains états et de représenter ce que le cerveau stocke.

### **L'administration publique :**

Selon Jean Mercier l'administration publique d'un point de vue constitutionnel, décrit comme étant une extension administrative de l'exécutif politique. Elle entreprend les décisions et soutient l'ensemble des activités de gouvernement. D'un point de vue économique, l'administration publique est un organisme qui fournit l'ensemble des services grâce aux impôts, taxes et redevances <sup>6</sup>

### **Définition opérationnelle :**

L'administration publique c'est l'ensemble des structures et moyens qu'elle a pour un but de réaliser des besoins d'intérêt général.

- **Le citoyen :**

Un citoyen est une personne qui relève de la protection et de l'autorité d'un Etat, dont il est un ressortissant. Il bénéficie des droits civiques et politiques et doit accomplir des devoirs envers l'Etat (ex : payer les impôts, respecter les lois, remplir ses devoirs militaires, être juré de Cour d'assises...).<sup>7</sup>

### **Définition opérationnelle :**

Le citoyen est un individu qui fait partie d'une société politique et a des droits et des devoirs à respecter.

---

<sup>5</sup>Richardson, A., Routledge, & Kegan Paul. (Januaire 1, 1969). *Mentale imagery* (éd. first édition). P 1-2

<sup>6</sup>J. M. (2002)., *Administration publique de l'école classique au nouveau management public* (éd. Les Presses de l'Université). LavaL.P 5-11

<sup>7</sup>(s.d.). Consulté le avril 15, 2024, sur [http://www.le\\_dictionnaire.com](http://www.le_dictionnaire.com).

### **Les nouveaux services électroniques :**

Les services électroniques désignent les services qui consistent entièrement ou principalement en la fourniture de communications électroniques. Les services consistent à publier ou à distribuer des services de communication au public par voie électronique et qui ne sont pas couverts.<sup>8</sup>

### **Définition opérationnelle :**

Les services électroniques sont des mises à jour développées par le ministère de l'Intérieur afin de faciliter le service dans les institutions publiques et de Préserver les données personnelles du citoyen

- **la mairie :**

La mairie est créée par une loi, et cette idée est stipulée dans l'article commune est créée par une loi, et cette idée est stipulée dans l'article premier de la loi 11 10 : La commune est le groupe régional qui aide l'État, et elle jouit de la personnalité désignée et de la situation financière indépendante et de la juridiction de la loi <sup>9</sup>

### **Définition opérationnelle :**

La mairie est une collectivité territoriale qui a une mission de satisfaire les besoins quotidiens des citoyens.

La mairie est une collectivité territoriale qui a une mission de

Satisfaire les besoins quotidiens des citoyens.

---

<sup>8</sup>l'article système juridique municipal. (1990/2011.). Consulté le avril 15, 2024

<sup>9</sup> D'après l'article 6 de la loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune. (s.d.).

**I.6. Les indicateurs de recherches :**

Concepts	Dimensions	Indicateurs
Image mentale	1) mentale 2) émotionnel 3) comportement	A) informations B) stress C) l'agressivité D) la tonalité de la voix E) la flexibilité
L'administration publique	1. Juridique 2. Technologique 3. Sociologique 4. Éthique	A) les lois. Droits et devoirs. B) numérisation C) relations entre l'administration et le citoyen. D) valeurs et normes

**I.7. Les études antérieures :**

Les études antérieures sont l'ensemble des sources utilisées par un chercheur dans une recherche scientifique dans le but de donner une base pour une recherche nouvelle. Elles accordent aux chercheurs un aperçu sur des études qui ont été déjà faites. Explorer les espaces vides de connaissances et les questions qui doivent être détaillées. Après avoir examiné ce que les autres ont préalablement fait, un chercheur peut renforcer les connaissances existantes.

Pour notre thématique qui porte sur "l'image mentale des citoyens vers les nouveaux services électroniques dans l'administration publique" nous nous sommes servi de deux mémoires mastère. Nous avons utilisé ces deux études pour élaborer notre cadre théorique. Également les choix de méthode et les techniques.

### Étude N01 :

La première étude c'est un mémoire de fin siècle intitulée "le rôle de la communication publique dans les relations des collectivités locales avec les citoyens" cas pratique étude comparative entre la commune de kharata et la commune de sedouk de la wilaya de Bejaïa était réalisé en 2017 par les deux chercheurs Akache Noura et BalitNarimane encadré par Madame Ifurah Rabia.<sup>10</sup>

L'organisation de travail est présentée pour un objectif de découvrir le rôle de la communication publique dans les relations des collectivités locales.

La problématique de cette étude est centrée sur les questions suivantes :

- Quelles sont les fonctions de la communication publique territoriale au niveau des communes Kharrat et sedouk avec leurs citoyens ?
- Quelles sont les moyens de communication publique pour tisser les relations au sein des deux communes ?

Pour mieux cerner leurs Problématique, ils ont émis les hypothèses suivantes :

La communication publique au niveau de la commune de kherata et la commune de sedouk assure une communication de proximité basée sur la circulation de l'information, l'écoute, le dialogue et l'accueil des citoyens usagers.

. L'utilisation des moyens écrit, oraux, audiovisuel et électronique favorisent le développement interne et externe dans ces deux communes.

Nous contemplons les hypothèses par les chercheurs sont d'intérêt complémentaires et se rapproche particulièrement à notre objet de recherche.

Par ailleurs pour le traitement de ce sujet. Elles ont utilisé deux méthodes différentes la première est la méthode qualitative qui a permis de découvrir les pratiques de communication

---

<sup>10</sup>AKKACHE, N., & BALLIT, N. (2017 /2018). Le rôle de la communication publique dans la relation des collectivités locales avec les citoyens communication et relations publiques . université Béjaïa

au sein des deux communes .la deuxième est la méthode quantitative qui a permis aux chercheurs de découvrir ce que les citoyens pensent de la communication de leurs communes.

Pour ce qui concerne les techniques utilisées dans leurs recherches, elles ont opté deux techniques, l'entretien pour collecter le maximum des informations afin de bien expliquer le phénomène, et la technique de questionnaire pour savoir l'opinion du public sur son relation avec sa commune.

Pour l'échantillonnage elles ont choisi l'échantillonnage non probabiliste occidental pour comprendre le phénomène d'étude.

### Étude N02 :

Le mémoire est réalisé par

Nejlal Khwaldya, jihan Zeduri, Sarah Dekhili, Maki Umsaad. Ce mémoire a été réalisé en 2021/2022. Sous le thème "إدارة الصورة، التوقيع، الصورة الذهنية للمؤسسة"

Cette recherche porte sur La gestion de l'image mentale chez les étudiants, la localisation et l'identité de l'institution (8 mai 1945. Galma.<sup>11</sup>

Leur travail basé sur la problématique qui porte les questions suivantes :

Quel est le rôle du positionnement et de l'identité dans la gestion de l'image mentale de l'Université du 8 mai 1945 ?

À partir de leur pré-enquête, ils ont élaboré les hypothèses suivantes :

- Connaître la relation existante entre l'image mentale, l'identité et le positionnement de l'établissement.
- Gestion de l'image mentale de l'université 8 mai 1945-Galma-

Pour réaliser ce là, ils avaient utilisé.

L'approche :

Ils ont appuyé sur l'approche descriptive, considérée comme la plus ancienne méthode scientifique utilisée pour étudier les phénomènes.

L'approche descriptive étudie le phénomène sur la population échantillon, qu'elle soit sociale, politique, économique ou psychologique.

La méthode :

---

<sup>11</sup>Khwaldya, N., Zeduri, J., Dekhili, S., & Maki, U. (2021-2022). إدارة الصورة، التوقيع، الصورة الذهنية للمؤسسة. Guelma.

Ils ont utilisé la méthode quantitative qui les a permis de recueillir d'informations sur leur terrain d'étude.

La technique :

Le questionnaire comme technique de collecte de données car Il est compatible avec leur problématique et les questions de l'étude et est considéré comme le plus approprié pour collecter des données quantitatives.

L'échantillon de leur étude est un échantillon raisonné, choisissant une population de recherche composée d'étudiants du Département des Sciences des Médias et de la Communication et bibliothéconomie.

La taille totale de l'échantillon a atteint 31 personnes et le questionnaire a été distribué par voie électronique via l'application.

(Messenger) au niveau d'un groupe spécial pour les étudiants en sciences des médias et de la communication de l'Université de galma

Ces études que nous ont beaucoup aidées dans l'élaboration de notre cadre méthodologique de notre sujet de recherche ce qui nous a aidée aussi d'éclairer notre travail.

### **La relation entre leurs études et notre étude :**

A travers notre thème qui s'agit de "l'image mentale des citoyens vers les nouveaux services électroniques dans l'administration publique en Algérie" on a pu le comparer aux deux autres études antérieures.

A l'étude n 1 :

La méthodologie :

L'approche théorique :

Dans notre étude nous avons opté pour l'approche théorique qui est fonctionnaliste. Dans leur étude ils ont utilisé l'approche descriptive

L'approche méthodologique :

Dans notre étude nous avons utilisé la méthode quantitative. Dans leur étude ils ont utilisé la méthode mixte.

La technique :

Nous opté pour la technique de questionnaire dans notre étude. Dans leurs études ils basé sur l'entretien comme une technique centrale

### Étude 2 :

Leur thème :

Le rôle de la communication publique dans la relation des collectivités locales avec les citoyens.

L'approche méthodologique utilisée :

L'approche quantitative et qualitative (mixte)

Les techniques utilisées :

La technique de l'entretien et le questionnaire.

L'échantillonnage :

Le type d'échantillonnage :

Echantillonnage non probabiliste accidentel.

L'échantillonnage non probabiliste typique

Les deux études antérieures que nous avons traitées sont consacrées à deux études différentes et pour notre cas nous avons essayé de jumeler les deux variables dans seule recherche « l'image mentale et l'administration publique ». En essayant d'étudier l'image mentale des citoyens vers les nouveaux services électroniques dans son cadre spatial qui est l'environnement local.

# **Chapitre II**

**Démarche méthodologique**

### II/Démarche méthodologique :

#### II.1. L'approche théorique :

Toute recherche scientifique est déterminée par une approche théorique qui s'inscrit dans un champ de recherche spécifique.

Ainsi pour bien mener notre recherche, il est important de bien cerner le cadre théorique, en s'appuyant sur les études de terrain.

En effet dans notre recherche nous avons suivi l'approche **fonctionnelle** qui est adéquat à notre étude, pour expliquer et de faire comprendre la réaction des citoyens envers les nouveaux services électroniques dans l'administration publique en Algérie.

L'approche fonctionnaliste : est un cadre d'analyse selon lequel explique un phénomène consiste à expliquer ce quoi il sert, en partant du postulat qu'il existe un lien entre fonction et les besoins sociales et que pour comprendre la fonction il faut connaître le besoin auquel il répond.<sup>12</sup>

Selon cette théorie, tous l'état mental est identique à un seul et unique état sur physiologie de cerveau, Pour les fonctionnalistes un état mentale particulier et déterminer par les relations que cet état mental entretient avec l'autre état mentaux. Les états mentaux sont donc considérés par les fonctionnalistes comme des états relationnelles défini par leurs rôles fonctionnel.<sup>13</sup>

Cependant cette approche fonctionnelle consiste à chercher sur les besoins pour comprendre la fonction, aussi elle donne un rôle passif aux Etats mentales et les relations des citoyens et leur environnement comme un rôle fonctionnel.

C'est ainsi nous avons choisi cette approche car nous avons étudié la

Réaction des citoyens envers les services numériques au sein de l'administration publique par un contact direct et savoir leurs besoins

Nous avons appris cette approche car se base sur l'environnement et la satisfaction des citoyens...

---

<sup>12</sup>Marcier, J. (2002). *l'administration publique de l'école classique au nouveau management public*,. université Laval .P 31

<sup>13</sup>Annie Bertrand , & pière Henri Gartntier. (s.d.). principe examen psychologie cognitive (éd. studyrama).P 36

**II.2. Méthode et technique utilisé :****II.2.a la méthode utilisée :**

Tout recherche scientifique pour un objectif d'étudier un phénomène ce qui nécessaire d'adopter une méthode à suivre pour permettre aux chercheurs de collecter des données et des informations pour bien déterminer le sujet.

Afin d'analyser des données de notre recherche et pour confirmer ou infirmer nos hypothèses.

Tout d'abord nous avons défini la méthode : ensemble ordonné de manière logique de principe, règles, étapes qui constitue un moyen pour parvenir au résultat. <sup>14</sup>

Pour notre recherche, nous avons utilisé **la méthode quantitative** est déterminée par la nature du thème de recherche ,afin de vérifier nos hypothèses , nous pouvons la définir comme "La recherche quantitative repose sur la collecte et la mise en rapport d'informations et de faits qui peuvent être quantifiés et mesurés ou de faits sociaux qui peuvent être convertis en chiffres, statistiques et données graphiques .Ce type de recherche est basé sur la mesure des opinions à travers une enquête, un questionnaire ou bien la mesure du comportement par l'observation et la collecte d'informations enregistrées <sup>15</sup>

Nous avons utilisé cette méthode car notre étude exige des données mesurables

Sur les défèrent avis des citoyens sur les services électroniques qui nous a permis d'analyser des comportements, les opinions, les attentes. A grande échelle d'une manière rapide et simple. Elle nous a aidée de choisir la meilleure technique pour valider nous hypothèses d'une manière objectives grâce à des résultats chiffrés

**II.2.b.les techniques de recherche :**

Pour atteindre une recherche il faut avoir une technique qui nous convient au terrain d'étude

**II.2. b.1L'observation :**

L'observation en sciences sociales et humaines conçu pour faire délirer la pensée sur la scientificité et l'objectivité de regard <sup>16</sup>

L'observation est une technique fréquemment utilisé pour mener une étude elle permet de recueillir des données. Cette technique permet d'expliquer un phénomène à travers la description comportement de situation.

---

<sup>14</sup>Stiftung , & Friedrich Ebert. (s.d.). *Méthodologie de la recherche scientifique*. p34

<sup>15</sup>angers, M. (2000). *initiation pratique à la methodologie des sciences humaines* (éd. 3eme edition).p 2

<sup>16</sup>Ruth centre, & Pierre Négre. (s.d.). *les volets de l'observation représ pour les pratiques en sciences humaines* (éd. harmattan). P 7

**2. type d'observation choisi pour cette étude :**

Pour notre recherche nous avons choisi technique d'observation non participante cette dernière consiste à observer sans devenir partie prenante des évènements, les chercheurs contentent d'observer tout demeurant décrets sur leurs présences de pas influencer le terrain observer <sup>17</sup>

- Cette technique nous a idée durant notre pré-enquête pour notre problème de recherche pour examiner le phénomène étudié.
- Observer les comportements spontanés et elle nous a offert une vision objective à la situation.
- Connaitre la qualité de relation entre l'administration et le citoyen
- Découvrir les nouveaux moyens et les nouvelles mises à jour au sein de la mairie

**II.2. b.2.le questionnaire :**

Nous avons utilisé la technique de questionnaire est ainsi défini : comme une technique de collecte des données se réalise sous formes de série de questions qui sont doivent être clairement identifiés un but

Autrement dit c'est l'action de s'interroger sur un phénomène. Même si une observation attentive <sup>18</sup>

Notre questionnaire se compose de 24 questions distribuées pour un échantillon de 60 personnes qui sont devises en quatre parties essentielles :

Ainsi, notre questionnaire comporte des questions d'exploration on a utilisé un langage simple et accessible pour tous les interrogés au sein du commun de kherata

**AXE 1 :** porte sur les données personnelles des citoyens qui convient à leurs : genre, âge, résidence, situation personnelle etc. :

**AXE 2 :** porte sur les questions relatives à la première hypothèse qui consiste à rassembler des informations sur les services électroniques au sein de l'administration et leur rôle à la satisfaction des citoyens

---

<sup>17</sup>Agogue, M., chenard-poirier, L., gregoire, D., plourde, y., robinson, M., & soubliere, J.-f. (s.d.). *suivre à son projet projet de recherche introduction a la méthodologie en gestion* (éd. JFD). p 101

<sup>18</sup>MarcLegraina. (s.d.). *théorie et pratique des recherches*.P 98

**AXE 3 :** porte sur les questions qui s'intéressent à rassembler des informations sur les attentes et les besoins des citoyens de la ville de kharata

**AXE4** porte les questions relatives à la troisième hypothèse qui consiste à ramènera des informations sur la relation entre le citoyen et son administration

### **II.3.1L'échantillonnage et le type de d'échantillonnage :**

Dans le cadre de notre recherche intitulée ; l'image mentale des citoyens vers les nouveaux services électroniques dans l'administration publique en Algérie. Les techniques que nous avons choisies sont l'observation et le questionnaire. Selon Maurice Angers, L'échantillonnage est [l'ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon] <sup>19</sup>

### **II.3.2la population d'étude:**

selon Maurice Angers « la population est un ensemble d'élément ayant un ou plusieurs caractéristiques en commun qui les distingues d'autre éléments et sur lesquels port l'investigation » <sup>20</sup>

Notre population est l'ensemble des citoyens de la commune de kharata. cette dernière dispose une large population.

### **II.3.3.l'échantillon de recherche :**

A propos des échantillons et pour mieux répondre à notre problématique, nous avons choisi un échantillon qui représente les citoyens dont le nombre total de la population mere est large. Ainsi, nous avons destrubues 60 questionnaires au citoyens

Notre thème requis la méthode (quantitative) ,ce qui nous a donné la possibilité d'utiliser un questionnaire.

### **II.3.4.le type d'échantillonnage non probabiliste accidentel.**

Nous avons choisi ce type d'échantillonnage, car notre questionnaire était avec les citoyens d'une commune qui est Une population large . Donc on cherche à connaître l'avis de cette population vers les nouveaux services électroniques.

---

<sup>19</sup>ANGERS, M. (s.d.). *initiation pratique à la methodologie des sciences humaines* (éd. éd CEC Québec). p 46

<sup>20</sup>Angers, M. (1997). *initiation pratique à la methodologie des sciences humaines* (éd. Alger). université casbah. P 226

Ce type d'échantillonnage selon Maurice Angers (dans le cas de l'échantillonnage non probabiliste, la probabilité qu'un élément d'une population donné soit choisi n'est pas connu et il est impossible de savoir si chaque un a au départ une chance égale ou non d'être sélectionné pour faire partie de l'échantillon )<sup>21</sup>

et selon Maurice Angers (l'échantillonnage accidentale est l'échantillonnage non probabiliste qui comprend le moins de contraintes dans la sélection des éléments .prélèvement d'un échantillon de la population de recherche a la connaissance de chercheur ou de la chercheuse <sup>22</sup>

Nous avons focalisé sur l'échantillonnage non probabiliste accidentel car notre enquête se fait sur une population plus large et nous sommes été dans une période limitée et nous n'avons pas suffisamment de temps pour interroger toutes catégories des citoyens .

#### **II.4.Déroulement de l'enquête :**

Pour avoir un maximum d'informations sur notre sujet de recherche, nous avons mené une pré-enquête au sein de la mairie de la commune de Kherata durant la période de 2 mois, durant cette période en faisant des recherches bibliographiques en consultant des ouvrages disponibles au sein de notre bibliothèque puis des ouvrages électroniques.

Nous avons pris deux mémoires qui sont proches à notre thème on les traités comme des études antérieures qui nous ont aidés de cadrer notre recherche.

la pré-enquête c'est une étape très importante elle permet de fournir des données sur le terrain d'étude pour mieux anticiper le sujet.

Durant cette période, nous avons récolté des informations sur le service électronique de mairie dans le service biométrique, ainsi savoir les moyens disponibles au sein de cette administration et également la relation entre les responsables et les citoyens de cette commune.

Nous avons effectué notre pré-enquête au service de la biométrie et nous avons encadré par le secrétaire général puis les différents assistants en charge le guichet électronique.

A cette période nous avons éliminé nos hypothèses et on a testé nos questions sur les citoyens qui sont arrivés à l'administration.

Notre enquête dure du 25/02 jusqu'à 25/04/2024 pendant cette période qui se fait 2/3 fois par semaine et à travers l'observation nous sommes arrivés à récolter un maximum d'informations sur notre thème

---

<sup>21</sup>Angers, M. (2000). *initiation pratique a la methodologie des sciences humaines* (éd. 3 eme edition ).P125

<sup>22</sup>Angers, M. *ibid.* P130

Nous avons distribué 60 questionnaires aux différentes catégories des citoyens à la fin de la période de notre stage aux gens qui sont arrivés à la mairie.

## **II Cadre théorique**

# **Chapitre III**

## **L'image mentale**

**Cadre théorique :**

Afin de comprendre comment le service électronique impact sur l'image mentale des citoyens dans l'administration publique en Algérie, il faut d'abord obtenir des informations sur l'image mentale et l'administration publique.

A cet effet, nous avons devisé ce cadre théorique en deux chapitres. la première partie repose sur l'image mentale et le deuxième sur l'administration publique et les nouvelles mises à jour.

**I. L'image mentale :****Section 01 :****III.1.a: Généralités sur l'image mentale :**

Au passé, l'image mentale a été abordée de manières différentes. oswaldkülp nous dit que ces images rassemble à des sensations excitées centralement. Et que la stimulation n'est pas essentielle dans la formation de l'image mentale. Quant à Leuba<sup>6</sup> selon lui ces images mentales sont des sensations conditions ce que veut dire que ces images mentales ne sont pas satisfaisantes pour s'applique à l'imagination seulement. Quelques philosophes ont dédié que les images mentales se réfèrent à l'expérience quasi-sensorielle où quasi-perceptuelle dont nous sommes conscients dans l'absence de stimulus. Le quasi-sensorielle et quasi-perceptuelle veut dire que les éléments perceptuels et sensoriels sont présentés d'une manière concrète.<sup>23</sup>

Pour la nature de ces images mentales Plusieurs déclaration semblent plausibles pour quelques personnes Mais pas pour d'autres personnes. Le grand problème lorsque on essaie de théoriser la nature des images mentales est sa propre nature privée qui empêche l'évaluation objective de sa structure et également sa fonction. Ce problème mène quelques behavioristes à rejeter l'idée de l'image mentale et l'exclure de la discussion scientifique. Malgré le fait que plusieurs chercheurs sont bien préparés pour le débat de l'image mentale comme un type distinctif de la représentation interne, quelques questions restent à poser. La première repose sur le fait de découvrir est ce que l'image est un type distinctif de la représentation si le cerveau à se faire comprendre d'une façon mécanique .la réponse est probablement que le cerveau soit utilisé plus d'un type de représentation ou peut être non. La deuxième est est ce que le cerveau pourrait nous informer sur la nature de la fonction mentale

---

<sup>23</sup>RICHARDSON, A. (1969). *MENTAL IMAGERY* (éd. Springer Publishing Company). P 2-3

et si la psychologie est une science spéciale. La majorité des chercheurs nous disent que comprendre la fonction mentale est comme un programme d'un ordinateur. La troisième question est ce que les concepts calculatoires sont utiles pour comprendre comment le cerveau génère une fonction mentale

Les chercheurs en sciences de calculs et sciences cognitives ont bien conçus des outils théoriques. Mais aucune n'a été appliquée pour interpréter des résultats aux études en neuro-imagerie.<sup>24</sup>

### **111.a.b L'image mentale et publicité :**

L'objectif d'étudier l'image mentale en publicité nous permis de constater principalement que l'imagerie en publicité est plus indispensable que seulement la perception et le langage à communiquer une information. Des stratégies des images mentales sont possibles pour la création d'une publicité. Une stratégie d'imagerie est technique d'exécution utilisé dans l'objectif de provoquer une stimulation chez le récepteur de la communication pour servir d'imagerie mentale pour traiter un message publicitaire. Parmi les stratégies d'imageries les plus communes sont les stimuli iconiques, les stimuli verbaux concrets et les instructeurs d'imagerie.

Les stimuli iconiques : sont un ensemble des dessins, graphiques, illustrations qui provoquent un processus d'image mentale. Surtout lorsque ces stimuli sont interactifs.

Les stimuli verbaux concrets : sont tout texte phrase mot promouvant l'image mentale. Des mots concrets possèdent la capacité de provoquer une imagerie mentale chez le lecteur. Ces mots sont imaginaires. Les chercheurs parviennent à distinguer entre les mots à haute valeur d'imagerie et mots à basse valeur d'imagerie. Également entre les mots concrets et les mots idéals à caractère d'une nature concrète et d'une autre abstraite. Les caractéristiques de stimuli sont d'une possibilité de provoquer l'image mentale. Ils sont cruciaux pour la création publicitaire.

Les instructions d'imagerie :

Une stratégie avançant l'ensemble des consignes à un individu pour susciter l'imagerie mentale. Les chercheurs invitent les individus à créer des perceptions dans leur esprit en vue de rendre le codage de mémoire en matériel à prendre plus concret. Dans certains activités ou l'individu doit apprendre une liste de mots. L'objectif est de lier mentalement la représentation visuelle à l'ensemble de ces mots.

Les facteurs d'efficacité de l'image mentale en publicité :

Méthodologie : les outils d'analyse doivent être construits durant chaque nouvelle recherche tout dépend de cette recherche et le type de données recueillies. la question de recherche mène à cerner d'abord le domaine étudié avant que l'étape de l'expérimentation qualitative soit commencée. Pour le cas de l'image mentale, la formation de problème nous conduit à une principale question et des questions secondaires qui nous permettent de récolter des données. L'étape suivante est l'analyse de contenu son but ne repose pas à la description de contenus

---

<sup>24</sup>(p, M, S., L, K. w., & Ganis, T. G. (2006). *THE CASE FOR MENTAL IMAGERY* (éd. Oxford University Press). P 4-5-7

mais à déduire d'une façon plus réaliste. Concluant des connaissances qui ont un rapport avec les conditions de production de l'image mentale. La discussion de résultats nous permis de mettre en évidence des points essentiels concernant l'image mentale. Des raisons qui justifient l'absence de l'image mentale. La réaction face à une annonce pour définir la suite de traitement de l'information. Noter L'effet des connaissances préliminaires de la marque.<sup>25</sup>

### **111.a.c L'image mentale et marketing :**

L'image mentale est une fonction principale dans l'étude de marketing.

Communication publicitaire :

Beaucoup de chercheurs en psychologie cognitive expliquent bien l'impact de l'image mentale sur la mémoire et l'apprentissage. Elle présente un grand intérêt en communication publicitaire. Les stimuli et les stratégies opérationnelles pour provoquer une image mentale facilitent l'information l'effet classique facilitateur sur la mémoire ne se présente que lorsque la produit et la marque se mutualise dans un contexte intégratif. La plupart des travaux faits sur l'imagerie en matière de l'altitude. Persuasion et l'intention d'achat. Ces travaux essaient de déterminer la relation entre les annonces publicitaires et l'ensemble des réponses de l'altitude. il a été aussi montré qu'une message verbal précis est c'est lui-même qui suscite une activité d'imagerie qui conduit l'altitude la plus favorable et une intention d'achat élevée. Également il a été démontré que les visuels attractifs provoquent des images mentales et conduisent une attitude positive envers la publicité. Deux autres travaux ont été faits pour avoir une meilleure vision sur le processus d'image mentale en communication publicitaire. Ils démontrent que Le contenu de l'image mentale impact les croyances par rapport au produit Mais aussi aux réactions cognitives et affectives. Le contenu des images mentales peut bien nous faire comprendre l'impact d'une annonce sur les attitudes envers la marque et la publicité. L'essentiel c'est de promouvoir une image mentale créée. D'un contenu qui a recours à des souvenirs autobiographiques reliant le sujet avec le produit annoncé. D'autres auteurs nous expliquent l'importance des images mentales afin de bien comprendre le consommateur. Pour ces auteurs, les désirs et les besoins prennent au tant d'ampleur que Le langage. les psychologues nous expliquent que la plupart des êtres humains ont la facilité de comprendre les choses par image que par un langage. Après avoir fait une étude. Les chercher concluant que les stimuli visuels provoquent d'interactions les qualités de produits. Grâce à un rôle facilitateur de l'image dans un traitement intégral de produits. Quelques techniques promouvaient la créativité. Tel le brainstorming. Jouent un rôle dans l'imagerie mentale. L'image pousse l'individu à l'action et à la création. L'image devienne donc l'objet en création.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup>*Les facteurs d'efficacité du processus d'imagerie mentale en publicité. (2000). université Foscari Venezia. P 7-9-10-11*

<sup>26</sup>*L'imagerie mentale: Un concept a redécouvrir pour ses apports en markeeting. (2003). P 67-68-69*

**111.b.a Théorie pour traiter l'image mentale :**

L'usage de la visualisation a été conçue pour des objectifs thérapeutiques. le docteur Carl Simonton sur nous explique le rôle de psychisme durant le traitement de ses patients . Ce docteur connue d'avoir introduit la visualisation dans les années 1979, remarque que ces patients qui guérissent ont la possibilité de se voir guérir. aussi le médecin qui espère toujours à la guérison de son malades parvient à avoir des meilleurs résultats que le patient qui ne y croit pas. Le docteur Carl Simonton inspire de travaux qui ont été déjà fait par un autre docteur qui s'appelle Robert Rosenthal. Ce docteur se sert d'exercices mentale a son programme médical. ces exercices se concentrent sur la visualisation .

Cette méthode de visualisation est utilisée en tant traitement médical traditionnel. pour bien nous faire comprendre que Tous ces travaux nous montre que les gens agissent souvent d'une manière en vue que une attente soit réalisée quelque soit sa nature.<sup>27</sup>

**111.b.b L'image mentale et le cerveau:**

Quand on fait un mouvement, notre cerveau active certaines zones. Qui nous donnent la possibilité de voir notre geste, de noter quelques informations pour le réaliser. nous pouvons imaginer ce geste sans même le réaliser. Le cerveau s'active lui même. L'activation des zones cérébrales sont très proches quo on peut définir comme une équivalence neuro fonctionnelle.

Les chercheurs nous expliquent que notre cerveau active des zones très proches lorsque on imagine une chose comme un partenaire par exemple.

Le cerveau active aussi des aires qui s'occupent de mouvement quand nous imaginons un mouvement mais sans le réaliser. Le cerveau active des zones qui sont responsables de la vision quand on crée une image visuelle interne venu de nous même ce sont Les systèmes sont actifs. quelque soit la vitesse de mouvement, elle active des différentes zones de cerveau. Le niveau de pratique prend de l'ampleur lors de l'utilisation de l'image mentale. pendant une image mentale, le cerveau s'active différemment entre une personne débutante et une personne experte. il fonctionne d'une façon plus efficace lorsque nous sommes expert que débutant. Qui laisse la personne experte progresse d'une façon rapide que une personne débutante. L'expert conçoit une image mentale plus nette et précise que un débutant peut être grâce à une automatisation des tâches . les images mentales nous aident à réaliser des gestes imaginés . Aussi l'image mentale est dépendant de codes de notre corps émis par le cerveau. L'impact de l'imagerie devient plus restreint lorsque le cerveau code une zone de notre corps . les différentes zones de cerveau sont utilisées tout dépend type d'imagerie utilisé.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> [https://www.passeportsante.net/fr/Therapies/Guide/Fiche.aspx?doc=visualisation\\_th](https://www.passeportsante.net/fr/Therapies/Guide/Fiche.aspx?doc=visualisation_th). (s.d.). Consulté le mai 05, 2024, sur [www.passeportsante.net](http://www.passeportsante.net)

<sup>28</sup> <https://franckzlatiew.com/comment-limagerie-mentale-permet-elle-dameliorer-vos-performances/>. (s.d.). Récupéré sur <https://franckzlatiew.com/comment-limagerie-mentale-permet-elle-dameliorer-vos-performances/>



# **Chapitre IV**

## **L'administration publique**

**Section 01 : Généralités sur l'administration publique :****IV.1.a. Définition de l'administration publique :**

Selon Jean Mercier l'administration publique d'un point de vue constitutionnel,

Décrit comme étant une extension administrative de l'exécutif politique. Elle entreprend les décisions et soutient l'ensemble des activités de gouvernement. D'un point de vue économique, l'administration publique est un organisme qui fournit l'ensemble des services grâce aux impôts. Taxes et redevances<sup>29</sup>

L'administration publique est l'ensemble des structures dont la fonction principale est la production des services de l'intérêt général.

**IV.1. bref historique de l'administration publique et la théorie des organisations :**

Bien entendu l'évolution des administrations publiques. Le domaine d'étude suit de près l'évolution de l'administration, lieu des pratiques administratives et le bref historique qui va confirmer l'évolution du management et des théories des organisations c'est pourquoi nous ferons en même temps des commentaires sur des thèmes pertinents de l'évolution de ces deux autres domaines d'étude.

**b.1. Les précurseurs et l'école de pensée :**

Comme nous le verrons bientôt c'est au XVIII<sup>e</sup> siècle que l'administration publique connaît ses premiers allants. Les débuts de l'administration publique comme une science s'observe donc au XV<sup>e</sup> siècle en Europe en particulier en France et en Allemagne. En Allemagne on se consacre surtout à l'étude des institutions administratives et à leur fonctionnement.

Cette école propose que l'administration publique devienne une science pour étudier les relations entre l'administration et les administrés afin qu'elle fonctionne efficacement.

Aux États-Unis l'administration publique fait ses premières marques avec l'article Woodrow

Wilson *The Study of Administration* 1887, qui prône la création d'une science administrative publique et la désocialisation de l'administration publique des influences politiques

Wilson fait la séparation de politique et l'administratif c'était en bonne partie

---

<sup>29</sup> Mercier, J. (2002). *L'administration publique de l'école classique au nouveau management public* (éd. les presses de l'Université Laval). p 5-11

Pour éliminer la corruption administrative dans le secteur public surtout aux niveaux municipaux pour empêcher les portes fonctionnaires.<sup>30</sup>

### **b.2.Max WEBER :(modèle wébériennes) :**

Parmi l'ensemble des auteurs qu'on pourrait regarder de plus près nous insisterons davantage sur les contributions théoriques de Max Weber un des très grands auteurs en sciences sociale \* économie et la société \* weber considéré comme un auteur de l'école classique, il a créé les termes de bureaucratie classiques et bureaucratie wébérienne sont des termes équivalent.

Et puis peut considérer comme le fondateur de l'administration publique, l'évaluation des systèmes administratifs, les méthodes et les styles ont été soumis chemins e divers influence devirent de discipline relative

En bref la transition de la bureaucratie publique vers des techniques sectorielles privé est devenue une tendance populaire dans les années 1980 rapprochant l'étude et la pratique de l'administration, à la cour des décennies récentes un nouveau courant de pensée a gagné du terrain composé

Des modèles et des approches et suggérant également une révision de la ligne séparant les secteurs public et privé.<sup>31</sup>

### **Section 02 : Le service public en Algérie :**

Le service public en Algérie englobe une gamme d'institutions et d'organismes gouvernementaux qui fournissent des services essentiels aux citoyens.

#### **IV.2.a. Définition de notion de service public :**

La notion de service public reste difficile à saisir tant elle est traversée par différents courants conceptuels et revêt de multiples significations, c'est une

Notion essentiellement française dans l'émergence et surtout lié à une

Jurisprudence commentée et enrichie par doctrine public, cette notion est introduite en droit français par l'ouvrage publié en 1906 le conseil d'état.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup>Mercier, J. (2002). *L'administration publique de l'école classique au nouveau management public* (éd. les presses de l'Université Lava).p 36

<sup>31</sup> Mercier, J. *ibid* .p 56

<sup>32</sup>. nicholas kada, & martiel mathieu. (s.d.). *dictionnaire de l'administration publique*. faculté de droit, université Grenoble-Alpes.

Le secteur public est une notion dans un sens Large elle distingue l'ensemble des organisations chargé des fonctions économique et sociale des personnes publiques elle regroupe ainsi les organismes de sécurité sociale et des administrations publiques <sup>33</sup>

### **IV.2.b Origine du service public :**

La théorie de service public n'a jamais été facile, les perspectives susceptibles d'être retenus sont nombreux, l'essor de la construction européenne n'a sûrement pas simplifier la tâche.

Le service public est l'aboutissement d'un cheminement historique qui a permis de passer de la simple idée de service commun à la disposition de la population à une véritable notion juridique. Dès l'ébauche d'une direction entre un droit d'état et un droit des particuliers la réalité de service public est présente même si l'expression est encore absente.

Cette dernière ne s'impose vraiment que lorsqu'une construction théorique stable lui permet de jouer pleinement une fonction heuristique. En réalité les origines théoriques et pratiques de service public sont très anciennes si l'héritage est l'influence de société orientale intérieure.

La gestion de service au nom de bien commun du moyen âge a la révolution de 1789 en créant des notions juridiques pour identifier les services

La notion classique de service public n'a été élaboré par les théoriciens du droit, es conseillers d'état et les législateurs qu'entre la seconde moitié du XIX ème siècle et le début xx ème siècle cette efforts d'abstraction s'est rapidement imposé dans les esprits comme un modèle sous l'impulsion déterminante de l'école production. <sup>34</sup>

### **IV.2.c. L'émergence du service public :**

Aucune société politique ne peut se passer d'une organisation pour exercer le pouvoir qu'elle détient, les premiers chefs, les Princes menés Que même s'ils n'utilisaient pas l'expression service public pour désigner leur activité, elles étaient différentes par nature de celles exercées par les individus en leur propre nom, si l'on admet que l'exercice du pouvoir dans la cité apparaît dès la fondation de la société Politique. Les premiers signes de l'idée de service public sont réparables dès l'antiquité, bien que la notion proprement dit reste encore inconnu moyenne âge pour désigner des services collectifs se précise lorsque l'utilisa publica reprise de Rome est adapté au régime seigneurial, puis royal ; la référence au commun profite s'impose, la révolution pure que se multiplient les références explicites au service public <sup>35</sup>

---

<sup>33</sup>nicholas kada, & martiel mathieu. (s.d.). *dictionnaire de l'administration publique*. faculté de droit, université Grenobl-Alpes.

<sup>34</sup>Jean-Paul Valette, droit des services publics, 3ème édition, chapitre 2 page 5

<sup>35</sup>Valette, J. (s.d.). droit des services publics. 3ème édition , chapitre 2 page 6.

**IV.2.d. Les critères d'identification de service public :**

Compte tenu de cette diversité, on distingue un certain nombre de critères constitutifs du service public :

- **Le principe d'égalité** : face aux charges ou aux avantages, tous les citoyens doivent être égaux.
- **Le principe de continuité** : il ne doit pas y avoir de rupture dans le fonctionnement du service. Ainsi le droit de grève est-il réglementé dans certains services publics.
- **Le principe d'adaptation** : il implique que le service public suive les exigences d'un « intérêt général » fluctuant.
- **Le principe de gratuité** : s'il n'existe pas en droit, il est souvent associé pour les usagers à la notion de service public dont la fixation des prix échappe au marché .<sup>36</sup>

**IV.2.e. la numérisation et amélioration du service public**

La numérisation des administrations publiques par les gouvernements optimise la qualité des aides avec une Réduction des coûts. De multiples procédés sont mis en œuvre à l'aide de nouvelles technologies pour atteindre Cet objectif. Les technologies de l'information comme l'intelligence artificielle ou encore la symbolisent une partie de la révolution en cours.

**IV.2.f. Les nouvelles lois pour moderniser le service public**

Le principe de transparence du service public la nécessite de rendre plus moderne le service public a conduit le législateur en 1978 à consacrer un nouveau principe du service public le principe de transparence

L'administré se voit reconnaître le droit de demander la communication de certains documents administratifs

Pour garantir ce droit, une autorité administrative indépendante a été créée il s'agit de la commission d'accès aux documents administratifs

Ce droit a été une nouvelle fois renforcé en 2000 par la loi sur les droits des citoyens dans leur relation avec l'administration

Ce principe de transparence du service se voit également connoté par l'autre principe lest que celui de la participation au fonctionnement de service public, prévu depuis 1983, permettant aux administrés d'être consultés et même de participer, en cette qualité au conseil d'administration d'établissement publics

---

<sup>36</sup>.[https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/service\\_public/187160](https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/service_public/187160). (s.d.). Consulté le mai 06, 2024, sur <https://www.larousse.fr>: [https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/service\\_public/187160](https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/service_public/187160)

Il existe aujourd'hui une charte de service public tendant à ce que les gestionnaires de missions de service public agissent avec transparence, responsabilité, simplicité et l'accessibilité

Le principe d'égalité concurrence des services publics la modernisation du service public a également été permis par l'introduction en droit interne, droit communautaire Celui-ci prescrivant le respect de principe de libre concurrence, ce droit désormais pris en compte dans le fonctionnement des services. L'évolution de la jurisprudence administrative sur l'interventionnisme des personnes publiques dans l'économie

Au début de XXe siècle l'Etat leur interdisait formellement de concurrencer des personnes privées en fournissant des services relevant traditionnellement de la sphère privée

Ceci a distribué à la création de très nombreux services publics locaux <sup>37</sup>

### **IV.2.G. Le projet de service électronique en Algérie :**

Le projet de service électronique en Algérie pour la vise probablement à moderniser les services publics en utilisant les technologies de l'information et de la communication (TIC).

Aussi l'Etat algérien a privilégié le développement des Technologies de l'Information et de la Communication « TIC », au centre des stratégies et politiques de développement économique et social.

Ainsi, au titre de ses réalisations et utilisation des nouvelles technologies, l'Algérie a été classée le troisième pays « le dynamique » dans le monde par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), la plus haute instance internationale des télécommunications et a été positionnée parmi ceux qui ont réalisé « des progrès substantiels » dans développement des technologies de l'information et de la communication <sup>38</sup>

### **Section 03 : Organisation de la mairie et les nouveaux services :**

La mairie en Algérie, également connue sous le nom d'APC (Assemblée Populaire Communale), est l'organe chargé de la gestion des affaires locales au niveau communal. Elle est responsable de fournir des services municipaux tels que l'état civil, l'urbanisme,

---

<sup>37</sup><http://www.carrieres-publique.com/actualite-fonction-publique-les-lois-du-service-public>. (s.d.). Récupéré sur <http://www.carrieres-publique.com>: <http://www.carrieres-publique.com/actualite-fonction-publique-les-lois-du-service-public>

<sup>38</sup><https://aapi.dz/secteur-des-technologies-de-linformation-et-de-la-communication>. (s.d.). Consulté le 05 06, 2024, sur <https://aapi.dz> : <https://aapi.dz/secteur-des-technologies-de-linformation-et-de-la-communication>

l'entretien des infrastructures publiques, et la gestion des déchets. La mairie joue un rôle essentiel dans le développement et La mairie est une collectivité territoriale qui représente une commune.

### **IV.3. définition de la mairie :**

Constitue l'assise de la décentralisation et le lieu d'exercice de la citoyenneté, elle est un acteur incontournable de l'aménagement du territoire, du développement local et de la gestion du service public de proximité. Dotée de la personnalité morale, de l'autonomie financière et d'un organe délibérant élu au suffrage universel direct qui élit en son sein l'organe exécutif communal, elle incarne l'essence de la démocratie locale<sup>39</sup>

### **IV.3.b.La structure de la commune :**

La commune dispose de :

- D'une assistante délibérante : assemblée populaire Communale.
- D'un organe exécutif, présidé de l'assemblée par le président populaire communal
- D'une administration animée par le secrétaire général de la commune, sous l'autorité du président de l'assemblée populaire communale.
- Les instances de la commune inscrivent leur action dans le cadre de la réglementation en vigueur<sup>40</sup>

### **IV.3.c.L'organigramme et l'organisation de la mairie**

La mairie se compose généralement de plusieurs agents répartis dans des services qui travaillent au bien-être des habitants : maire, adjoints au maire, d'un secrétariat, d'un ou plusieurs agents de guichet qui assure les permanences.

- Le maire remplit et soumis au pouvoir hiérarchique de préfet
- Publié et exécute les lois et les règlements
- Exécuter les mesures de sureté générale celle-ci sont prises dans l'intérêt général de la collectivité nationale (protection civile, par exemple de la population)
- Organiser la tenue des élections politiques et professionnels le maire est le responsable de l'établissement des listes électorales et du fonctionnement des opérations de vote

---

<sup>39</sup> D'après l'article 6 de la loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune. (s.d.).

<sup>40</sup>Loi n 2011-10 du juin 2011, relative à la commune, article n15 . (s.d.). p. 6.

- Délivrer les documents, des autorisations et des certificats  
De ces documents administratifs
- Participer aux opérations de recensement en veillant tout d'abord au respect de certaines obligations nationales :
- La bonne exécution de recensement de la population dans sa commune.<sup>41</sup>

#### **IV.3.d. Les objectifs attendus du développement du guichet électronique au sein de l'administration :**

Grâce cette réalisation plusieurs objectifs seront atteints :

- Améliorer les conditions d'accueil et la relation entre l'administration et le citoyen.
- Ouvrir la porte au monde de la gestion électronique
- La rapidité dans l'étude et le suivi des données et le plus Traitement des fichiers
- Réduire les détails de traitement des dossiers.
- Diminuer les taux d'erreurs par la récupération automatique des informations de la base des données centrale
- Dispenser le citoyen de renseigner le formulaire de demande du document biométrique<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup>(s.d). [www.medias.aruf.asso.fr/upload/files/AMF/20GDM/20CHP03](http://www.medias.aruf.asso.fr/upload/files/AMF/20GDM/20CHP03). (s.d.). Récupéré sur [www.medias.aruf.asso.fr](http://www.medias.aruf.asso.fr): [www.medias.aruf.asso.fr/upload/files/AMF/20GDM/20CHP03](http://www.medias.aruf.asso.fr/upload/files/AMF/20GDM/20CHP03)

<sup>42</sup>Guichet électronique des documents sécurisés disponible sur <http://www.interieur.gov.dz>

# **III Cadre pratique**

# **Chapitre V**

## **Présentation de lieu de recherche**

### **Présentation de lieu de recherche :**

Dans ce cadre pratique, nous allons présenter la partie pratique de notre étude qui se décompose en deux chapitres : le premier chapitre c'est de présenter le terrain où nous avons effectué notre recherche, et le deuxième l'analyse et l'interprétation des données et la discussion des résultats de nos hypothèses.

### **V.1.Présentation de la commune de kherata :**

**La mairie :** est une grande école d'éducation et de sensibilisation des citoyens, elle est la formation d'une nouvelle révolution à la base de sorte qu'elle représente la première structure dans la construction de l'état démocratique. Elle considérée comme la plus petite unité dans la division géographique et administratif du pays.

**La commune :** selon l'article 1\_2 de la loi n=11\_10 correspond du 22 juin 2011 relative à la commune elle est le groupement régional de bas de l'état et d'une responsabilité financière c'est-à-dire l'indépendance financière qui est la base régionale décentralisée et le lieu d'exercice de la citoyenneté et constitue le cadre du citoyen de gérer les affaires publiques

Chaque commune a une région, un nom et un centre.

### **V.2.La situation géographique de la commune de kherata :**

Cette commune appartient de la wilaya de Béjaïa car elle se trouve à 60 km de la capitale de la wilaya, elle est traversée par la route nationale n=9 reliant les wilayas de Béjaïa et Sétif, cette dernière elle est bordée au nord de commune de derguina et au sud la commune de Draa el gaid et à l'ouest par la commune de taskriout et à l'est Tizi ne Bechar wilaya de Sétif

### **V.3.Aperçu historique de la commune de kherata :**

Durant l'époque coloniale et les massacres de 8 mai 1945, la municipalité de kherata était connue par les troubles massacres contre les civils, elle est appelée la capitale de 8 mai 1945 et elle regroupe également l'espaces naturel, elle contient le plus grand tunnel en Algérie long de 12 km. , en terme de la population elle se distingue par son énorme puissance humaine Car sa population est estimé selon le recensement général de population, elle a environ de 44 mille habitants, la surface totale de cette commune est de 97,3 km<sup>2</sup>.

### **V.3.Le service électronique au sein de la mairie de kherata :**

Le service électronique au sein de la mairie se réfère à l'utilisation de technologies numériques pour améliorer et simplifier les services offerts par la commune aux citoyens. Ce service électronique permet aux maires et aux fonctionnaires de la mairie de gérer et de

transmettre des actes de manière dématérialisée, ce qui renforce la sécurité et la rapidité des transactions.

### **V.4. Les devoirs des salariés en charge le guichet électronique :**

#### **1 les tâches de l'assistant chargé de recevoir et examiner le dossier :**

- Vérifier les pièces composant le dossier administratif du demandeur.
- Assuré que la photo d'identité soumise est conforme à la norme applicable.
- Préciser le type de document requis dans le système de guichet électronique passeport, carte identité permis.
- Recherche des informations sur la personne dans le registre national automatisé de l'état civil en effectuant une réservation des données personnelles.
- Réserver les informations manquantes si elles n'existent pas ou les modifier si la personne obtient un document.
- Vérifier toutes les données avant d'enregistrer la commande.
- Enregistrement de la commande de documents biométrique.
- Imprimer le formulaire de candidater
- Scanner l'image de la personne concernée en respectant les normes de qualité
- Confirmer la demande.

#### **Les tâches de l'assistant chargé de collecter des données biométriques :**

- Recharger le fichier à l'aide du numéro de série de fichier.
- Afficher les informations personnelles à l'écran au demandeur ou les lire s'il n'est pas en mesure de faire lisant
- Certifier l'image capturée par le scanner et comparer avec la personne postulant.
- Vérifier les marques de confidentialité
- Prendre les empreintes digitales en s'assurant qu'elles sont de haute qualité.

#### **Tâche de l'assistant chargé de délivrer es documents :**

- Enregistrer les documents reçus des services de l'état.
- Remise des documents biométriques à leurs propriétaires après la lecture automatique de la puce et comparaison des empreintes digitales
- Transférer les documents dans lequel le processus de comparaison des empreintes digitales n'a pas été possible en raison de leur mauvaise qualité, dans lequel retourner les documents contenant des erreurs ou les défauts matériels au centre de production par l'intermédiaire de l'administration
- Imprimer le reçu de retour et joignez -au document

#### **Les missions de responsable technique sur le terrain biométrique :**

- Assurer à tout le moment la continuité technique du rôle biométrique.

- Gestion des comptes utilisateurs
- Installation des applications utilisées sur la plateforme biométrique ainsi que des nouvelles mises à jour immédiatement après leur réception.
- Administrer les systèmes et bases de données.
- Résoudre les problèmes techniques et si cela pas possible, contacter directement la cellule technique situé au niveau de l'état
- Former les utilisateurs l'utilisation des solutions techniques
- Fournir des suggestions et les commentaires techniques.

### **Les tâches de l'administration locale :**

Le fait que le gouverneur est l'autorité délivrée à la fois le passeport et la carte identité les services compétents de l'état travaillent sous son autorité comme lien entre l'autorité en charge de la collecte des données au niveau local de la direction.

# **Chapitre VI**

## **Analyse et interprétation des résultats**

**Section 01 : analyse et interprétation des données :****Axe N 01 : Les caractéristiques personnelles des enquêtés**

Dans ce chapitre, nous allons procéder à l'analyse des données personnelles des enquêtés et à l'interprétation des données recueillies sur le terrain sous formes de tableaux afin de répondre à la question de la problématique et à la vérification des hypothèses que nous avons émis au départ.

**Tableau N02 : La répartition de la population d'étude selon le genre**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	MASCULIN	33	54,1
	FEMININ	27	44,3
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

Source : Enquête de terrain

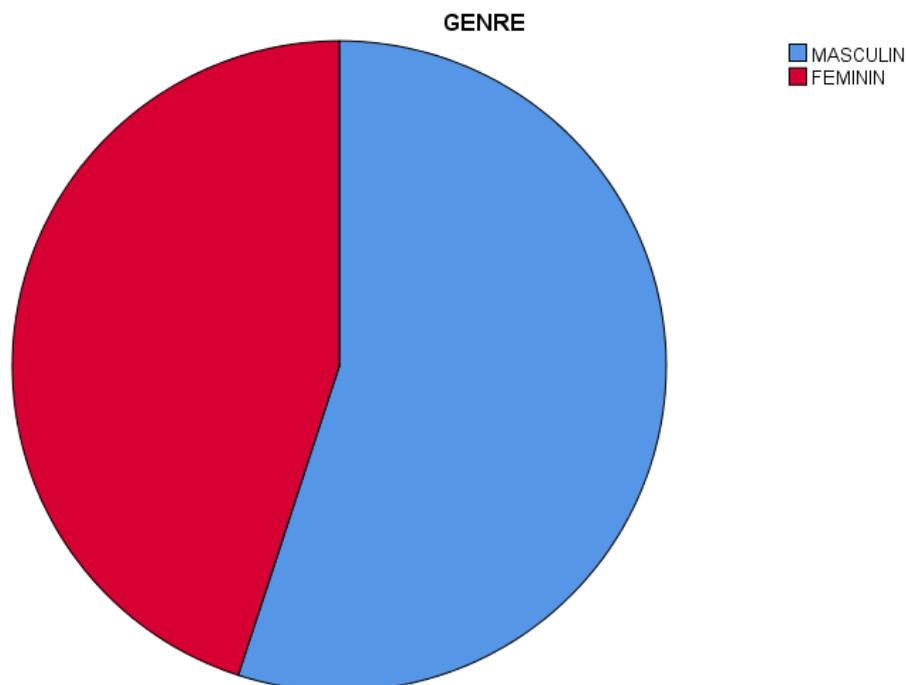


Figure : 7

Le tableau et la figure représentatif de ce dernier indiqué la répartition des enquêtés selon le genre, nous remarquons que le membre des hommes est le plus élevé par rapport au membre des femmes, sur 60 personnes interrogées 54,1 % des hommes et 44,3% sont des femmes.

Les résultats de ceux-ci montrent que les hommes s'impliquent que des femmes au sein de la commune de kherata.

**Tableau O3 : la répartition de la population d'étude selon la catégorie d'âge.**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	-30ans	21	34,4
	31-40	21	34,4
	41-50	11	18,0
	51 et plus	7	11,5
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

Source : enquête de terrain

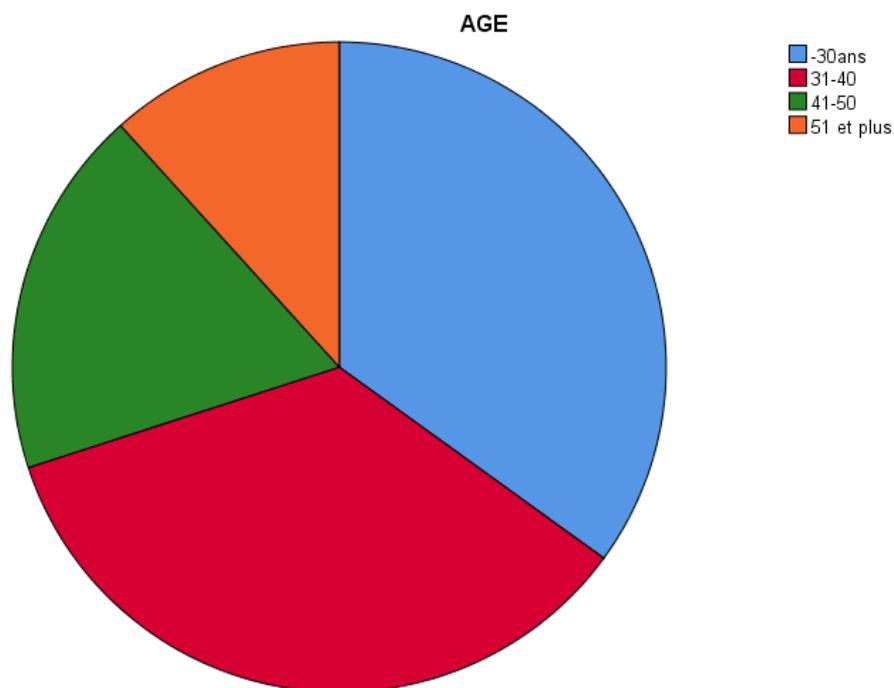


Figure : 8

D'après le tableau ci-dessus nous pouvons constater que la catégorie majoritaire est celle qui se situe entre (31\_40 ans) et moins de 30 ans avec un même pourcent 34,4° suivi en deuxième catégorie les citoyens âges entre (41\_50) avec un pourcentage des 18° et 50ans et plus avec 11.5°.

Nous remarquons que, la majorité des citoyens de notre échantillon a un âge entre (31\_40) et moins de 30 donc notre population de l'enquête est relativement jeune.

Presque la moitié est dans les 50 ans et plus, ici on remarque que la catégorie des jeunes est les plus intéressé aux nouveaux services électroniques.

**Tableau N 04 : la répartition de la population d'étude selon la situation personnelle**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	marie	19	31,1
	célibataire	37	60,7
	divorce	1	1,6
	veuve	3	4,9
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

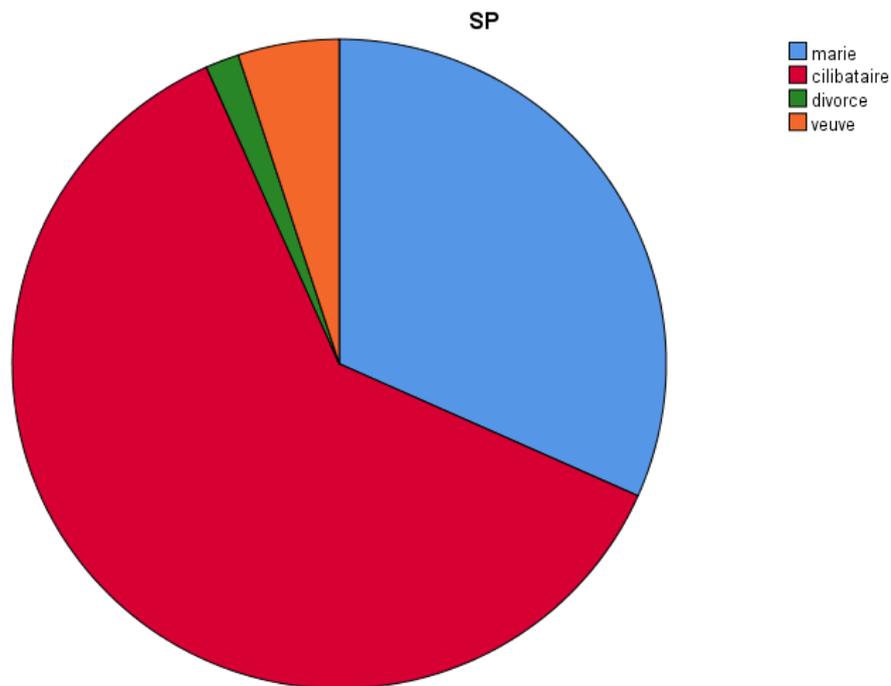


Figure : 9

D'après ce tableau nous remarquons que la majorité des personnes interrogées sont des célibataires avec un pourcentage de 60,7° suivi par la catégorie des mariés avec un pourcentage 31,1° et les citoyens veufs avec un pourcentage de 4,9°, enfin nous trouvons 1,6° les enquêtés qui ont divorcé

Tableau 05 la répartition de la population d'Eude selon la situation professionnelle.

		Fréquence	Pourcentage
Valide	cadre	7	11,5
	responsable	12	19,7
	responsable public	13	21,3
	commerçant	6	9,8
	employé	13	21,3
	autre	9	14,8
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

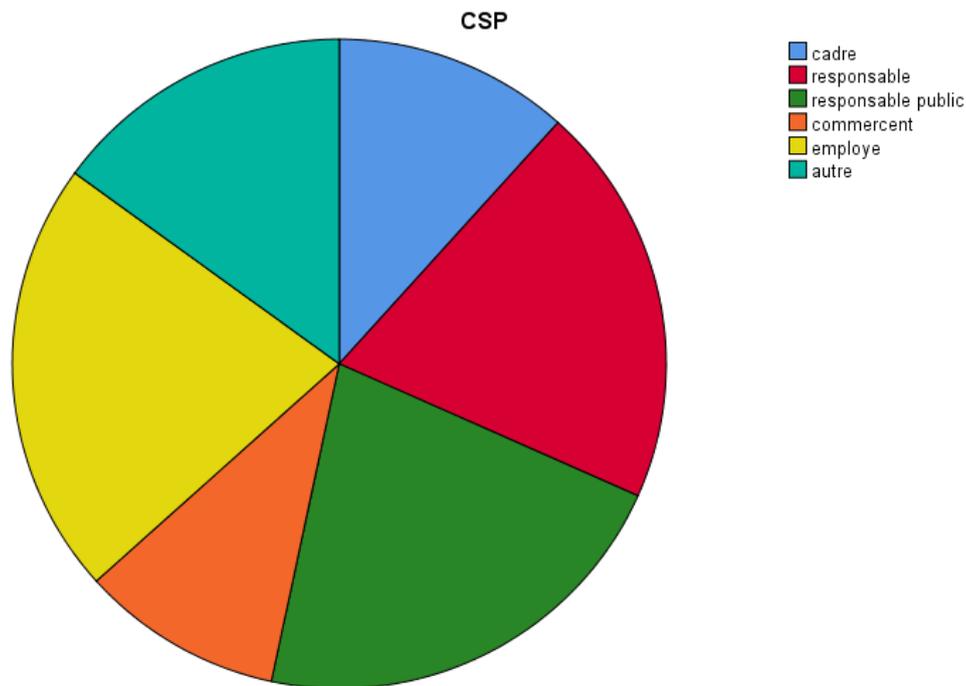


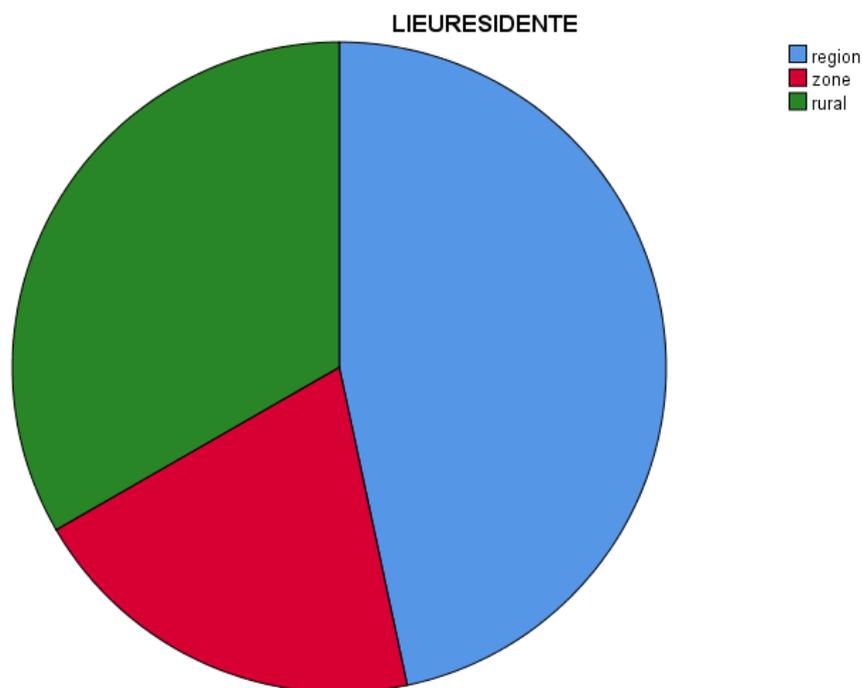
Figure : 10

A travers le tableau ci-dessus nous remarquons que la catégorie la plus élevée varie entre des employés et des responsabilités publiques avec un même pourcentage 21,3% et la deuxième catégorie des responsables avec un pourcentage des 19,7% suivi par les citoyens dans des autres domaines avec un pourcentage 14,8% après la catégorie des cadres avec pourcentage de 11,5% enfin la catégorie des commerçants avec un pourcentage de 9,8%

Dans notre enquête on a essayé d'aborder un peu partout toutes les catégories de la société.

**Tableau n06 : la répartition de la population d'étude selon le lieu de résidence.**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	région	28	45,9
	zone	12	19,7
	rural	20	32,8
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0



**Figure : 11**

D'après le tableau ci-dessus nous avons remarqué que la majorité des citoyens sont de la région avec un Pourcentage de 45,9\% suivi par la catégorie habite rurale avec un pourcentage de 32,8\% en fin les citoyens qui habite à la zone de la ville de kherata avec un pourcentage de 19,7\%.

## Axe 02 : Les informations chez les citoyens sur les services électroniques

Dans cet axe de notre analyse statistique nous allons présenter les différentes questions relatives à la première hypothèse où nous concentrons sur l'existence de service électronique au sein de la mairie les informations des citoyens sur ce dernier.

**Tableau N07 : l'existence des services électroniques au sein de la mairie**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	oui	52	85,2
	non	8	13,1
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

**Source : enquête de terrain**

D'après le tableau ci-dessus nous remarquons que la mairie de la ville de kherata bénéficie des services électronique car la plupart des citoyens qui répondent par oui avec un pourcentage de 85,2% mais d'autre côté y'a une catégorie n'a pas sue l'existence de guichet électronique au sein de leur mairie avec un pourcentage de 13,1%

D'après ses résultats que nous avons obtenus nous concluons que cette administration dispose un guichet électronique, afin de créer un climat favorable pour les travailleurs et les citoyens.

**Tableau N 08 : la répartition de la population d'étude selon le type de service électronique déjà utilisé.**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	chômage	8	13,1
	impôts	7	11,5
	biométrie	45	73,8
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

**Source : enquête de terrain**

D'après le tableau ci-dessus nous remarquons que la plupart des citoyens de la ville de Kharata utilise le service biométrique avec un pourcentage de 73,8% suivi par le chômage avec 13,1% en fin les impôts avec un pourcentage 11,5%

Après ces résultats nous remarquons que les citoyens sont pour le changement de leurs documents de la version papier à la version biométrie.

**Tableau N09 : Le degré d'utilisation des services électroniques par les citoyens.**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	rarement	21	34,4
	sauvant	34	55,7
	jamais	5	8,2
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

**Source : Enquête de terrain**

Dans le tableau suivant nous remarquons que les citoyens utilisent les services électroniques avec un Pourcentage 55,7% sauvent suivi avec la catégorie qui utilise le service électronique rarement avec un pourcentage de 21%, enfin la minorité représente par un pourcentage 5% ceux qui ne disent jamais sont pas encore adapté ses services

Nous concluons qu'il y a une forte demande auprès les citoyens envers les nouveaux services électroniques.

**Tableau N10 : le point de vue des citoyens sur l'accueille de la mairie**

Trouvez-vous un bon accueil au sein de votre mairie ?

		Fréquence	Pourcentage
Valide	oui	50	82,0
	non	10	16,4
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

**Source : Enquête de terrain**

Nous constatons d'après le tableau, que la majorité des enquêtés ont un point positif sur l'accueil avec les nouveaux services électroniques avec un pourcentage 82% qu'ils disent oui et 16,4 % qui disent le contraire (non).

En concluons que la plupart des citoyens ont une image positive sur l'accueil ce qui les encourage d'utiliser plus ses services.

**Tableau N11 : L'avantage Majeur des nouveaux services électroniques par rapport aux services traditionnels**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	Rapidité accès	23	37,7
	Réduction des coups de	8	13,1
	Gain de temps	11	18,0
	automatisation et efficacité	12	19,7
	plus haute sécurité	6	9,8
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

### Source enquête de terrain

Après le tableau ci-dessus nous remarquons que la majorité des citoyens sont mise d'accord sur l'avantage de la rapidité d'accès avec un pourcentage de 37,7% suivi par l'automatisation avec 18,7% après gaires de temps avec 18% ensuite la réduction des coups avec pourcentage de 13,1%, en fin la plus haute sécurité avec 9,8%

Nous concluons que les services électroniques jouent un rôle pour les citoyens.

## Axe 03 : identification des attentes et des besoins.

Dans cet axe de notre analyse statistique nous allons présenter les différentes questions relatives à deuxième hypothèse. Où nous concentrons de savoir les différents besoins des citoyens et leurs degrés de satisfaction.

### Tableau N12 : l'idée des citoyens sur les nouveaux services électroniques dans le besoin quotidien.

Les nouveaux services électroniques proposés par votre mairie répondent-ils à vos besoins quotidiens ?

		Fréquence	Pourcentage
Valide	oui	49	80,3
	non	11	18,0
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

#### Source : enquête de terrain

Nous constatons d'après le tableau n 11 que 80,3% des enquêtés indiquent que les services électroniques établie par la mairie répondent à leurs besoins, alors que 18% d'entre eux affirment le contraire.

Nous concluons que cette administration donne une importance au guichet électronique afin de faciliter le service au citoyen et de répondre à leurs besoins...

### Tableau N13 : L'avis des citoyens sur nouvelles le service numérique propose par la mairie

Que pensez-vous sur les services électroniques proposés par votre mairie ?

		Fréquence	Pourcentage
Valide	bien sécurisé	32	52,5
	moins sécurisé	18	29,5

	pas sécurisé	10	16,4
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

### Source : enquête de terrain

En analysant le tableau n 12 nous constatons que la plupart des citoyens trouvent que l'usage des services électroniques est bien sécurisé avec un pourcentage de 52.5% alors que les 29.5% pensent que ces services sont moins sécurisés. Tandis que les 16.4% ont un avis que ces services électroniques soient moins sécurisés.

### Tableau N14 : L'avis les des citoyens sur l'inconvénient majeur d'utilisation de services électroniques

		Fréquence	Pourcentage
Valide	pannes informatique	18	29,5
	risques de pertes des données	22	36,1
	dépendance d'accès à l'Internet	20	32,8
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

### Source : Enquête du terrain

Le tableau suivant représente les différents avis des citoyens envers les services électroniques, en remarquons que la plupart ont basé sur le risque de pertes des données avec pourcentage de 36,1° suivi par la dépendance d'accès à l'internet avec 32,8° en fin on trouve les pannes informatiques avec 29,1°

Nous concluons avec les résultats de tableau que même si les citoyens bénéficient énormément des avantages avec le service numérique mais ça n'a pas Noé pas qu'il peut avoir des inconvénients.

### Tableau N15 : le rôle général des services électroniques dans la satisfaction des citoyens

Êtes-vous satisfait du service électronique proposé par votre mairie ?

		Fréquence	Pourcentage
Valide	satisfait	32	52,5
	moyennement satisfait	23	37,7

	pas satisfait	5	8,2
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

### Source : Enquête de terrain

Avec l'analyse de ce tableau nous constatons que la plupart des enquêtés sont satisfaits de guichet électronique proposé par leur mairie avec un pourcentage de 52,5 %, cependant 37,7% de nos enquêtés disent que sont moyennement satisfait, après en trouve la minorité de notre population ne sont pas satisfait avec un Pourcentage de 8,1%.

Après ses résultats ont peut affirmera que la majorité sont satisfaits ce qui indique que les nouveaux services électroniques jouent un rôle dans la satisfaction des citoyens.

### Tableau N16 : Le point de vue des citoyens sur le traitement des fichiers avec les services numériques sur leur satisfaction

		Fréquence	Pourcentage
Valide	oui	44	72,1
	non	16	26,2
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

### Source : Enquête de terrain

D'après ce tableau 72.1% des enquêtés montrent que le traitement de leurs fichiers avec les services électronique joue un rôle majeur dans leur satisfaction et 26,2% notre le contraire

Nous concluons que la majorité des citoyens considérant que le guichet électronique est nécessaire pour eux grâce à la rapidité de traitement et n'a pas besoin beaucoup de temps, par contre l'autre catégorie affirme que même s'il y'a dès l'utilisation digitale des services mais il reste des choses qu'il manque.

### Axe N04 : La confiance entre le citoyen et l'administration publique.

Dans cet axe nous avons mené des questions relatives A la troisième hypothèse on concentre sur le degré de confiance entre l'administration et le citoyen

**Tableau N17 : la vue des citoyens sur la facilité de récupération des documents.**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	oui	39	63,9
	non	21	34,4
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

**Source : enquête de terrain**

Ce tableau montre les réponses des enquêtés auprès la facilité de la récupération de leurs documents au sein le leur mairie, dans lequel nous avons obtenu les résultats suivants 63,9° des enquêtés affirme la facilité de service tandis que 34,4° répondu par non

Cela indique que la récupération des documents facile et efficace, cela indique la qualité de service.

**Tableau N18 : La relation entre le citoyen et l'administration avec l'émergence des nouveaux services électronique**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	complémentaire	37	60,7
	indépendante	11	18,0
	dépendant	12	19,7
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

**Source : enquête de terrain**

Après le tableau ci-dessus, la plupart des enquêtés déclarent que la relation entre le citoyen et l'administration est complémentaire avec un pourcentage 60,7° puis 19,7° déclarent que cette relation est dépendante et la minorité de 18° des enquêtés disent qu'elle est indépendante

En concluons que l'émergence de ses services ont rapporté plus le citoyen a son administration ce qui crée un lien d'échange et transformation efficace.

**Tableau N 19 : la réaction des citoyens lors d’une erreur commise dans un guichet**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	vous allez créer un problème	1	1,6
	résoudre le problème	25	41,0
	Être compréhensive	11	18,0
	trouver une solution	23	37,7
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

**Source : enquête de terrain**

D’après le tableau ci-dessus, qui représente la réaction des citoyens envers les maux entendus qui peut trouver au sein de la mairie, nous remarquons que la majorité des citoyens répond par la réduction des problèmes avec un pourcentage de 41% suivi a trouvé des solutions avec un pourcentage de 37,7% et la catégorie qui confirme d’être compréhensive avec 18% et la minorité qui ne veut pas accepter ça avec 1,6%

Après ses résultats en concluons que la bonne relation entre l’administration et le citoyen aidée de résoudre les problèmes entre eux.

**Tableau N20 : L’élément. Qui susceptible d’impacter la confiance des citoyens vers les nouveaux services électroniques**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	sécurité des données	19	31,1
	expérience utilisateur	21	34,4
	transparence des pratiques	20	32,8
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

**Source : enquête de terrain**

Le tableau ci-dessus représente les éléments qui peuvent renforcer la confiance des citoyens au sein de la mairie avec les nouveaux services électronique nos enquêtés déclarent

l'expérience de l'utilisation comme un élément majeur avec pourcentage de 34,4° suivi la transparence des pratiques avec 32,8° et 31,1° choisissent la sécurité des données

**Tableau N 21 : l'aspect de flexibilité de plus important pour les citoyens**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	accessibilité depuis différents appareils	12	19,7
	options de personnalisation	14	23,0
	disponibilité	11	18,0
	facilité d'utilisation	23	37,7
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

**Source : enquête de terrain.**

Le tableau ci-dessus représente les aspects de flexibilité les plus importantes pour les enquêtés lors de l'utilisation des services électroniques, on trouve que la plupart est basée sur la facilité d'utilisation avec un pourcentage de 37,7° suivi par 23° l'obtention de personnalisation et l'accessibilité depuis les différents appareils avec un pourcentage de 19,7° enfin la disponibilité avec un pourcentage de 18°.

**Tableau N 22 : des difficultés lors de l'utilisation des services électroniques**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	oui	21	34,4
	non	39	63,9
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

**Source : enquête de terrain**

Nous déduisons d'après les résultats du tableau suivant que la plupart de nos enquêtés affirment qu'ont pas trouvé des difficultés lors de l'utilisation des services avec un pourcentage de 63,9% tandis que 34,4% qui confirment le contraire

**Tableau N23 : L'ongle le plus important pour les citoyens dans la rapidité d'accès au service électronique**

		Fréquence	Pourcentage
Valide	temps de chargement des pages	12	19,7
	vitesse des transactions	10	16,4
	rapidité de téléchargement	20	32,8
	autre	18	29,5
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

**Source : enquête de terrain**

D'après les résultats de tableau 22 nous constatons avec un taux de 32,8% la rapidité de téléchargement c'est l'ongle le plus important pour les citoyens, suivi par ce qui proposé d'autre proposition avec un pourcentage 29,5% ensuite le temps de changement des pages avec 19,7% enfin la vitesse des transactions avec 16,4%

Nous remarquons que la plupart des citoyens choisissent l'ongle de la rapidité de téléchargement car ils ont idée de gagner le temps et diminuer les coups.

**Tableau N 24 : l'idée des citoyens sur lenteur d'un service électronique**

Avez-vous déjà rencontré des problèmes de lenteur avec un service électronique

		Fréquence	Pourcentage
Valide	oui	29	47,5
	non	31	50,8
	Total	60	98,4
Manquant	Système	1	1,6
Total		61	100,0

**Source : enquête de terrain**

Nous constatons d'après les résultats de tableau ci-dessus que la majorité des enquêtés n'ont pas rencontrés des difficultés avec la lenteur d'un service avec un pourcentage de 50,8% de la population d'étude et 47,5% qui confirment le contraire qu'ils ont rencontré des difficultés.

**Tableau n25 : les différents arguments des citoyens en vue d'améliorer le service électronique au sein de la mairie plus utile et plus accessible.**

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1-20	1	1,6	1,7	1,7
	21-30	1	1,6	1,7	3,3
	31-40	1	1,6	1,7	5,0
	41-50	1	1,6	1,7	6,7
	51-60	1	1,6	1,7	8,3
	6,00	1	1,6	1,7	10,0
	7,00	1	1,6	1,7	11,7
	8,00	1	1,6	1,7	13,3
	9,00	1	1,6	1,7	15,0
	10,00	1	1,6	1,7	16,7
	11,00	1	1,6	1,7	18,3
	12,00	1	1,6	1,7	20,0
	13,00	1	1,6	1,7	21,7
	14,00	1	1,6	1,7	23,3
	15,00	1	1,6	1,7	25,0
	16,00	1	1,6	1,7	26,7
	17,00	1	1,6	1,7	28,3
	18,00	1	1,6	1,7	30,0
	19,00	1	1,6	1,7	31,7
	20,00	1	1,6	1,7	33,3
	21,00	1	1,6	1,7	35,0
	22,00	1	1,6	1,7	36,7
	23,00	1	1,6	1,7	38,3
	24,00	1	1,6	1,7	40,0
	25,00	1	1,6	1,7	41,7
	26,00	1	1,6	1,7	43,3

27,00	1	1,6	1,7	45,0
28,00	1	1,6	1,7	46,7
29,00	1	1,6	1,7	48,3
30,00	1	1,6	1,7	50,0
31,00	1	1,6	1,7	51,7
32,00	1	1,6	1,7	53,3
33,00	1	1,6	1,7	55,0
34,00	1	1,6	1,7	56,7
35,00	1	1,6	1,7	58,3
36,00	1	1,6	1,7	60,0
37,00	1	1,6	1,7	61,7
38,00	1	1,6	1,7	63,3
39,00	1	1,6	1,7	65,0
40,00	1	1,6	1,7	66,7
41,00	1	1,6	1,7	68,3
42,00	1	1,6	1,7	70,0
43,00	1	1,6	1,7	71,7
44,00	1	1,6	1,7	73,3
45,00	1	1,6	1,7	75,0
46,00	1	1,6	1,7	76,7
47,00	1	1,6	1,7	78,3
48,00	1	1,6	1,7	80,0
49,00	1	1,6	1,7	81,7
50,00	1	1,6	1,7	83,3
51,00	1	1,6	1,7	85,0
52,00	1	1,6	1,7	86,7
53,00	1	1,6	1,7	88,3
54,00	1	1,6	1,7	90,0
55,00	1	1,6	1,7	91,7
56,00	1	1,6	1,7	93,3
57,00	1	1,6	1,7	95,0
58,00	1	1,6	1,7	96,7
59,00	1	1,6	1,7	98,3
60,00	1	1,6	1,7	100,0
Total	60	98,4	100,0	

Source : enquête de terrain

**Section 02 : Discussion des résultats :**

**Discussion des résultats :**

Après avoir étudié notre enquête de recherche sous thème “l’image mentale des citoyens vers les nouveaux services électroniques dans l’administration publique en Algérie ”qui s’est déroulé au sein de la mairie de ville de kherata, les résultats obtenus nous ont permis de constater le rôle des nouveaux services publics dans la satisfaction des citoyens et l’image ont ses derniers envers ses nouvelles mises à jour.

Les résultats indiquent que les guichets électroniques améliorer et faciliter le service pour le citoyen.

Après l’analyse des données et l’interprétation des résultats, qui concernent les résultats les réponses des citoyens nous pouvons relever les points suivants :

**Hypothèse 1 :**

Concernant la première hypothèse qui est : La majorité des citoyens de kherata sont suffisamment informés sur les nouveaux services électroniques disponibles en raison d’une haute compétence numérique, Selon le modèle suivi dans le domaine des sciences humaines et sociales le suivi signification (0,5) est confirmé en se référant aux tableaux N 6, 7 ,8 ,9 ,10 nous remarquons que l’existence des services électronique avec l’utilisation considérable auprès les citoyens.

**Information des citoyens sur les Services électroniques**

	Effectif observé	N théorique	Résidus
5,00	8	5,5	2,5
6,00	7	5,5	1,5
7,00	6	5,5	,5
8,00	2	5,5	-3,5
9,00	8	5,5	2,5
10,00	11	5,5	5,5
11,00	8	5,5	2,5
12,00	2	5,5	-3,5
13,00	2	5,5	-3,5
14,00	1	5,5	-4,5

15,00	5	5,5	-,5
Total	60		

### Tests statistiques

Informations des  
citoyens sur les  
services  
électroniques

Khi-carré	19,933 <sup>a</sup>
ddl	10
Sig. asymptotique	,030

a. 0 cellules (,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 5,5.

### Hypothèse 2 :

Concernant la deuxième hypothèse qui stipule : les nouveaux services électroniques jouent un rôle majeur dans la satisfaction des citoyens, aussi est confirmée selon le suivi significatif à travers les tableaux N 11, 12, 13, 14, 15 nous constatons que cette administration développe un guichet électronique ou le citoyen peut Extraire ses documents facilement tel que la carte identité biométrique, passeport biométrique, permet biométrique. Cependant les citoyens de cette commune considèrent cette digitalisation comme une faveur majeure dans leurs satisfactions car elles les ont aidé de gagner de temps de déplacement avec un traitement efficace et de répondre aux besoins et aux attentes des citoyens ainsi de résoudre les coups.

### Attentes et les besoins

	Effectif observé	N théorique	Résidus
5,00	18	7,5	10,5
6,00	14	7,5	6,5
8,00	8	7,5	,5
9,00	4	7,5	-3,5
10,00	5	7,5	-2,5
11,00	1	7,5	-6,5
12,00	5	7,5	-2,5

13,00	5	7,5	-2,5
Total	60		

**Tests statistiques**

Attentes et  
besoins

Khi-carré	30,133 <sup>a</sup>
ddl	7
Sig. asymptotique	,000

a. 0 cellules (,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 7,5.

**Hypothèse 3 :**

Pour ce qui concerne la troisième hypothèse qui est: l'émergence des nouvelles technologies renforce la relation entre le citoyen et son administration, Selon le modèle suivi n'as pas confirmé à travers les tableaux N 16,17 ,18 ,19 , 20 ,21 , 22 ,23 nous constatons que même si les services électroniques répondent au besoin des citoyens et ont satisfait de ses derniers pour eux il y'a encore des choses qu'il manques et y a des difficultés qui affectent la confiance des citoyens selon les réponses obtenues ,ils ont rencontré des fois des problèmes de pannes informatique et ils trouvent aussi difficultés d'accès à l'internet ce qui les laissent de ne pas mettre leurs confiance Total sur ces services au sein de l'administration.

D'après l'analyse de notre enquête auprès les citoyens du la commune de kherata, nous déduisons que les citoyens ont un point positif envers les services numériques proposés par leur mairie mais certains trouvent encore des difficultés et des problèmes qui aimeraient de les avoir plus tard dans le service électronique par exemple de moderniser plus le guichet électronique et avoir des nouvelles mises à jour pour rendre le service plus utile et plus accessible pour les citoyens.

**confiance**

	Effectif observé	N théorique	Résidus
9,00	1	1,0	,0

11,00	1	1,0	,0
12,00	1	1,0	,0
13,00	1	1,0	,0
14,00	1	1,0	,0
15,00	1	1,0	,0
16,00	1	1,0	,0
17,00	1	1,0	,0
18,00	1	1,0	,0
19,00	1	1,0	,0
20,00	1	1,0	,0
21,00	1	1,0	,0
24,00	1	1,0	,0
25,00	1	1,0	,0
26,00	1	1,0	,0
27,00	1	1,0	,0
28,00	1	1,0	,0
29,00	1	1,0	,0
30,00	1	1,0	,0
32,00	1	1,0	,0
33,00	1	1,0	,0
35,00	1	1,0	,0
37,00	1	1,0	,0
38,00	1	1,0	,0
39,00	1	1,0	,0
40,00	1	1,0	,0
43,00	1	1,0	,0
44,00	1	1,0	,0
45,00	1	1,0	,0
47,00	1	1,0	,0
48,00	1	1,0	,0
49,00	1	1,0	,0
50,00	1	1,0	,0
51,00	1	1,0	,0
52,00	1	1,0	,0
53,00	1	1,0	,0
54,00	1	1,0	,0
58,00	1	1,0	,0
59,00	1	1,0	,0
61,00	1	1,0	,0
63,00	1	1,0	,0

64,00	1	1,0	,0
66,00	1	1,0	,0
67,00	1	1,0	,0
68,00	1	1,0	,0
69,00	1	1,0	,0
70,00	1	1,0	,0
71,00	1	1,0	,0
73,00	1	1,0	,0
74,00	1	1,0	,0
75,00	1	1,0	,0
76,00	1	1,0	,0
77,00	1	1,0	,0
78,00	1	1,0	,0
79,00	1	1,0	,0
80,00	1	1,0	,0
81,00	1	1,0	,0
82,00	1	1,0	,0
83,00	1	1,0	,0
84,00	1	1,0	,0
Total	60		

**Tests statistiques**

	confiance
Khi-carré	,000 <sup>a</sup>
ddl	59
Sig. asymptotique	1,000

a. 60 cellules (100,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5.

La fréquence théorique minimum d'une cellule est 1,0.

Tableau la validité :

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	<b>Matrice de corrélation inter-éléments</b>																			
2		axe2 Q6	axe2 Q7	axe2 Q8	axe2 Q9	axe2 Q10	axe3 Q11	axe3 Q12	axe3 Q13	axe3 Q14	axe3 Q15	axe4 Q16	axe4 Q17	axe4 Q18	axe4 Q19	axe4 Q20	axe4 Q21	axe4 Q22	axe4 Q23	axe4 Q24
3	axe2Q6	1,000																		
4	axe2Q7	0,212	1,000																	
5	axe2Q8	0,581	0,659	1,000																
6	axe2Q9	0,877	0,242	0,570	1,000															
7	axe2Q10	0,621	0,571	0,858	0,661	1,000														
8	axe3Q11	0,828	0,256	0,568	0,944	0,682	1,000													
9	axe3Q12	0,713	0,455	0,741	0,813	0,921	0,804	1,000												
10	axe3Q13	0,477	0,702	0,820	0,544	0,900	0,576	0,801	1,000											
11	axe3Q14	0,655	0,462	0,809	0,660	0,921	0,666	0,933	0,778	1,000										
12	axe3Q15	0,650	0,326	0,580	0,742	0,796	0,786	0,795	0,733	0,714	1,000									
13	axe4Q16	0,535	0,397	0,615	0,609	0,849	0,646	0,822	0,848	0,785	0,822	1,000								
14	axe4Q17	0,693	0,393	0,668	0,790	0,871	0,837	0,907	0,806	0,832	0,877	0,904	1,000							
15	axe4Q18	0,451	0,594	0,773	0,514	0,923	0,544	0,848	0,883	0,842	0,693	0,843	0,836	1,000						
16	axe4Q19	0,478	0,682	0,834	0,546	0,910	0,578	0,807	0,987	0,786	0,736	0,852	0,810	0,892	1,000					
17	axe4Q20	0,421	0,752	0,809	0,480	0,903	0,509	0,809	0,910	0,807	0,648	0,788	0,781	0,956	0,911	1,000				
18	axe4Q21	0,288	0,737	0,894	0,328	0,775	0,348	0,618	0,822	0,627	0,442	0,538	0,534	0,775	0,839	0,833	1,000			
19	axe4Q22	0,454	0,792	0,854	0,518	0,902	0,549	0,773	0,930	0,753	0,699	0,754	0,748	0,869	0,932	0,943	0,876	1,000		
20	axe4Q23	0,379	0,559	0,735	0,433	0,881	0,458	0,815	0,796	0,827	0,583	0,710	0,704	0,900	0,806	0,881	0,759	0,801	1,000	
21	axe4Q24	0,589	0,740	0,875	0,646	0,959	0,670	0,893	0,942	0,876	0,766	0,826	0,856	0,930	0,943	0,956	0,826	0,954	0,866	1,000

Tableau de fiabilité

Statistiques de fiabilité		
Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,651	,980	19



# **Conclusion Générale**

## Conclusion

---

### **Conclusion :**

Suite à notre étude faite au sein de la commune de Kherata et précisément dans la mairie. Nous avons constaté que l'image mentale des citoyens vers les nouveaux services électroniques a été influencée par plusieurs facteurs tels l'accessibilité, la fiabilité, la sécurité et l'efficacité de ces services.

Au cours de notre étude, nous avons essayé d'analyser :

D'abord, l'image est une imitation ou une représentation artificielle de la forme extérieure d'un objet ou d'une personne. Il est important pour les citoyens d'être informés par les nouveaux services électroniques. Mais aussi il est important pour le citoyen de savoir comment utiliser ces services électroniques dans des espaces comme l'administration publique.

En effet, l'administration désigne un ensemble d'organismes organisés de façon hiérarchique, de l'État aux territoires ainsi que leurs établissements publics. L'administration publique se réfère à l'ensemble des services et fonctionnaires qui exécutent les politiques gouvernementales, gèrent les ressources publiques et fournissent des services aux citoyens.

Ainsi que, dans notre recherche nous constatons que les nouveaux services électroniques est un outil essentiel qui facilite la relation entre le citoyen et l'administration publique qui a un but qui est de servir et d'informer le citoyen.

Le travail de terrain a montré le rôle de l'administration publique et sa relation avec les citoyens. D'une part les encourager à l'utilisation des nouveaux services électroniques pour les besoins d'accès à l'information notamment le service de biométrie.

En termes de ce que nous avons constaté sur le terrain, l'image mentale des citoyens est influencée par les nouveaux services électroniques fournis par l'administration publique qui s'inscrit dans une dynamique d'accès à l'information. De servir les citoyens et satisfaire leurs besoins.

# Liste bibliographique

### Liste bibliographique :

#### Les ouvrages sur la thematique :

1. Richardson, A., routledge, & kegan Paul . (January 1, 1969). *Mentale imagery* (éd. first édition).
2. J. M. (2002). , *Administration publique de l'école classique au nouveau management public* (éd. .les presses de l'Université ). LavaL.P 5-11
3. Marcier, J. (2002). *l'administration publique de l'école classique au nouveau management public*,. université Laval .
4. Stiftung , & Friedrich Ebert. (s.d.). *Méthodologie de la recherche scientifique*.
5. Ruth centre, & Pierre Négre. (s.d.). *les volets de l'observation représ pour les pratiques en sciences humaines* (éd. harmattan).
6. Agogue, M., chenard-poirier, L., gregoire, D., plourde, y., robinson, M., & soubliere, J.-f. (s.d.). *suivre à son projet projet de recherche introduction a la méthodologie en gestion* (éd. JFD).
7. MarcLegraina. (s.d.). *théorie et pratique des recherches*.
8. MarcLegraina. (s.d.). *théorie et pratique des recherches*.
9. de la présentation. (in Management & Avenir .)
10. Mercier, J. (2002). *L'administration publique de l'école classique au nouveau management public* (éd. les presses de l'Université Lava).
11. Mercier, J. (2002). *L'administration publique de l'école classique au nouveau management public* (éd. les presses de l'Université Lava).
12. Mercier, J. (2002). *L'administration publique de l'école classique au nouveau management public* (éd. les presses de l'Université Lava).
13. .nicholas kada, & martiel mathieu. (s.d.). *dictionnaire de l'administration publique*. faculté de droit,université Grenobl-Alpes.
14. Jean\_paule Valette, droit des services publics,3ème édition ,chapitre 2  
Jean\_paule Valette, droit des services publics,3ème édition ,chapitre 2
15. Philippe,J. (1903). *image mentale*.
16. pasquer, M. (s.d.). *communication des organisations publiques* (éd. 2eme edition ).
17. Carolle, S. (1947). *l'administration publique*.

## Liste bibliographique

---

18. (p, M, S., L, K. w., & Ganis, T. G. (2006). *THE CASE FOR MENTAL IMAGERY* (éd. Oxford University Press). P 4-5-7
19. RICHARDSON, A. (1969). *MENTAL IMAGERY* (éd. Springer Publishing Company).P 2-3

### ouvrages de la methodologie :

1. Angers, M. (1997). *initiation pratique à la methodologie des sciences humaines* (éd. Alger). université casbah.
2. Angers, M. (2000). *initiation pratique a la methodologie des sciences hummaines* (éd. 3 eme edition ).
3. Angers, M. (2000). *initiation pratique a la methodologie des sciences hummaines* (éd. 3 eme edition ).
4. ANGERS, M. (s.d.). *initiation pratique à la methodologie des sciences humaines* (éd. éd CEC Québec).
5. angers, M. (2000). *initiation pratique à la methodologie des sciences humaines* (éd. 3eme edition).
6. Angers, M. (s.d.). *nitition pratique a la méthode des sciences humaines* (éd. i éd casbah). université Alger.1997

### les sites webs :

/

1. <http://www.carrieres-publique.com /actualité-fonction-publique-les-lois-du-service-public>
2. <https://aapi.dz/secteur-des-technologies-de-linformation-et-de-la-communication>. (s.d.). Consulté le 05 06, 2024, sur <https://aapi.dz:https://aapi.dz/secteur-des-technologies-de-linformation-et-de-la-communication>
3. <https://www.pushmanager.com/2023/05/17/comment-la-transformation-numerique-ameliore-les-services-publics/>. (s.d.). Consulté le mai 06, 2024, sur <https://www.pushmanager.:https://www.pushmanager.com/2023/05/17/comment-la-transformation-numerique-ameliore-les-services-publics/>

## Liste bibliographique

---

4. .(s.d.).[www.medias.aruf.asso.fr/upload/files/AMF/20GDM/20CHP03](http://www.medias.aruf.asso.fr/upload/files/AMF/20GDM/20CHP03). (s.d.). Récupéré sur [www.medias.aruf.asso.fr](http://www.medias.aruf.asso.fr): [www.medias.aruf.asso.fr/upload/files/AMF/20GDM/20CHP03](http://www.medias.aruf.asso.fr/upload/files/AMF/20GDM/20CHP03)
5. Les facteurs d'efficacité du processus d'imagerie mentale en publicité. (2000). université Foscari Venezia.
6. L'imagerie mentale: Un concept a redécouvrir pour ses apports en marketing. (2003).
7. [https://www.passeportsante.net/fr/Therapies/Guide/Fiche.aspx?doc=visualisation\\_th](https://www.passeportsante.net/fr/Therapies/Guide/Fiche.aspx?doc=visualisation_th). (s.d.). Consulté le mai 05, 2024, sur [www.passeportsante.net](http://www.passeportsante.net)
8. <https://franckzlatiew.com/comment-limagerie-mentale-permet-elle-dameliorer-vos-performances/>. (s.d.). Récupéré sur <https://franckzlatiew.com>: <https://franckzlatiew.com/comment-limagerie-mentale-permet-elle-dameliorer-vos-performances/>

### textes de loi :

1. l'article système juridique municipal. (1990/2011.). Consulté le avril 15, 2024
2. l'article 6 de la loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune. (s.d.).
3. Loi n 2011-10 du juin 2011, relative à la commune, article n15

### les dictionnaires et les encyclopdies :

1. (s.d.). Consulté le avril 15, 2024, sur [http://www.le\\_dictionnaire.com](http://www.le_dictionnaire.com).
2. [https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/service\\_public/187160](https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/service_public/187160). (s.d.). Consulté le mai 06, 2024, sur <https://www.larousse.fr>: [https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/service\\_public/187160](https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/service_public/187160)
3. .nicholas kada, & martiel mathieu. (s.d.). *dictionnaire de l'administration publique*. faculté de droit,université Grenobl-Alpes.
4. 2.nicholas kada, & martiel mathieu. (s.d.). *dictionnaire de l'administration publique*. faculté de droit,université Grenobl-Alpes.

### memoires consultés :

1. Le rôle de la communication publique dans la relation des collectivités locales avec les citoyens communication et relations publiques AKKACHE, N., & BALLIT, N. (2017 /2018).. université Béjaïa
2. . إدارة الصورة، التموقع واهلوية :لصورة الذهنية للمؤسسة . Khwaldya, N., Zeduri, J., Dekhili, S., & Maki, U. (2021-2022) Guelma

## Liste bibliographique

---

# **Annexes**

# Annexes

---

## Annexe n 1 :

### Questionnaire :

Dans le cadre de la réalisation de notre mémoire de master en communication et relations publiques à l'université de Bejaïa sous la thématique " l'image mentale des citoyens vers les nouveaux services électroniques dans l'administration publique en Algérie"cas:la mairie de la ville de kherrata, nous vous prions de bien vouloir répondre à ce questionnaire, veuillez cochez la case ou les cases correspond à vous réponses. Merci

#### **Axe n 01:les caractéristiques personnelles des enquêtés :**

1\_Genre:

Masculin

Féminin

2\_l'âge:

[\_30 ans

[31\_40].

[41\_50].

[50 et plus

3\_ situation personnelle :

Marie.

Célibataire.

Divorcé.

4\_ situation professionnelle :

Cadre

Responsable.

Fonctionnaire public

Commerçant.

Employé.

Autre.

# Annexes

---

5\_Lieu de résidence :

Région.

Zone.

Rurale.

## **Axen02: les informations chez les citoyens sur les services électroniques :**

6 \_ savez \_ vous qu'il existe des services électronique au sein de votre mairie ?

Oui.  Non.

7\_ quels types de service électronique avez vous déjà utilisés ?

Chômage.

Impôts.

Biométrie.

8\_ au quelle fréquence utilisez \_ vous ses services ?

Rarement  Sauvant.  Jamais.

9\_ trouvez\_ vous un bon accueil au sein de votre mairie ?

Oui  Non.

10 \_ selon vous quels sont les principaux avantages des services électronique par rapport aux services traditionnel ?

Rapidité d'accès

Réduction des coups

Gain de temps

Automatisation et efficacité

Plus haute sécurité

# Annexes

---

## Axe 3 : identifiez les attentes et les besoins :

11\_ Les nouveaux services électroniques proposé par votre mairie répondent-ils à vos besoins quotidiens ?

Oui.  Non

Comment?

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

12\_ Que pensez-vous sur les services électronique proposé par votre mairie ?

Bien sécurisé.

Moins sécurisé

Pas sécurisées

13\_ selon vous quels sont le principal inconvénient associé à l'utilisation des services électronique ?

Pannes informatique

Risques de pertes des données

Dépendance l'accès à l'Internet

14\_ êtes-vous satisfait des services électroniques proposés par votre mairie ?

Satisfait

Moyennement satisfait

Pas satisfait.

# Annexes

---

15\_ trouvez-vous que le traitement de vos fichiers avec les moyens numériques renforce votre satisfaction au sein de votre mairie ?

Oui.  Non.

Argumentez-vous

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

## **Axe n 4 : la confiance entre le citoyen et l'administration publique :**

16\_ pouvez-vous récupérer vos documents facilement ?

Oui.  Non.

17\_ comment jugez-vous la relation entre vous et votre mairie avec les nouvelles technologies ?

Complémentaire.

Indépendante.

Dépendante.

18\_ supposant vous avez trouvé un mâle entendu avec un assistant dans guichet électronique quelle est votre réaction ?

Vous allez créer un problème

Résoudre le problème.

Être compréhensive.

Trouver une solution.

19\_ Quel facteur influence votre confiance dans les services électroniques

Sécurité des données.

Expérience utilisateur.

Transparence des pratiques.

Autre (préciser) : .....

# Annexes

---

20\_ Quel aspect de flexibilité le plus important pour vous ?

Accessibilité depuis différents appareils.

Options de personnalisation

Disponibilité 24/7

Facilité d'utilisation

Autre (préciser) :

21\_ Avez-vous rencontrés des difficultés lors de l'utilisation de ses services ?

Oui.  Non

Exemple.....  
.....  
.....  
.....

22\_ Quel aspect de la rapidité est le plus important pour vous ?

Temps de chargement des pages

Vitesse des transactions.

Réactivité de l'application/service.

Rapidité de téléchargement.

Autre (préciser) :  
.....

23\_ Avez-vous déjà rencontré des problèmes de lenteur avec un service électronique ?

Oui.

Non.

Si oui, pouvez-vous décrire brièvement le problème ?

# Annexes

---

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

24\_ quelles améliorations et fonctionnalités supplémentaires aimerez vous voir dans les services électroniques pour les rendre plus attractif et plus outils pour vous ?

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

**MERCI, d'avoir accepté de répondre à ce questionnaire**

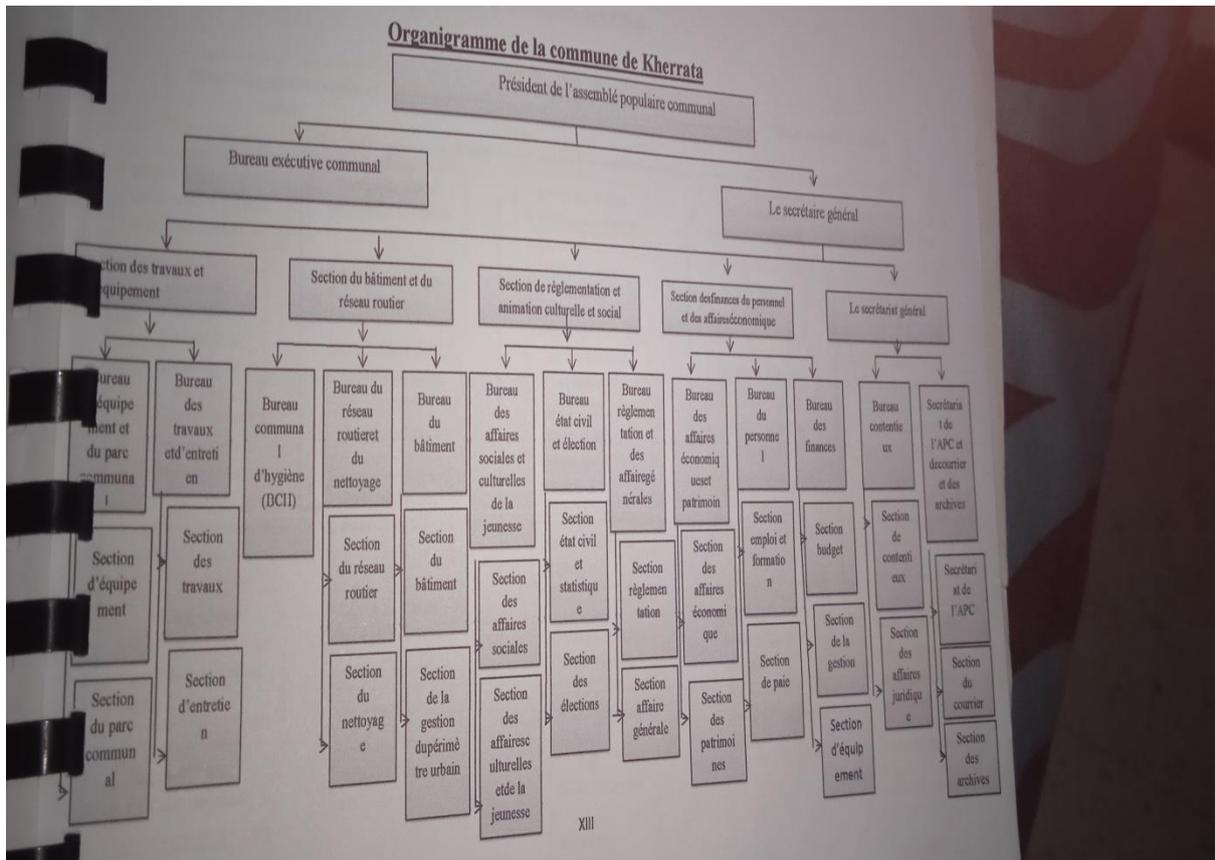
# Annexes

## Annexe 2 :



# Annexes

## Annexe 3 :



# Annexes

---

## Annex 4 :



## Résumé :

L'image mentale est une représentation rationnelle, sensorielle et évocatrice d'un objet dans l'absence de la perception. Ces représentations peuvent influencer les individus par plusieurs facteurs tels que la sécurité, la fiabilité et la satisfaction dans tous les aspects notamment au milieu administratif comme le cas de l'APC de la ville de kharata, ou notre but est d'étudier l'image mentale des citoyens vers les nouveaux services électroniques au sein de cette administration. Notre but à travers cette recherche c'est de comprendre la perception des citoyens vers les services numériques dans cette commune, pour reprendre à cet exercice, nous avons choisis d'élaborer notre recherche avec Une méthode quantitative et la technique de questionnaire sur un échantillon de 60 personnes sur la totalité de 44000 habitants ,les résultats de cette recherche nous a permis à conclure que cette administration comporte un guichet électronique pour faciliter le service au citoyen et ce dernier joue un rôle majeur dans la satisfaction des utilisateurs, malgré qu'ils rencontrent des difficultés lors d'utilisation de ces services.

**Mots clés :** image mentale, perception, moyens numériques, administration, citoyen, service.

## Abstract:

The mental image is a rational, sensory and evocative representation of an object in the absence of perception. These representations can influence individuals by several factors such as security, reliability and satisfaction in all aspects, particularly in the environment. Administrative like the case of the APC of the city of kharata, where our goal is to study the mental image of citizens towards the new electronic services within this administration. our goal through this research is to understand the perception of citizens towards digital services in this municipality, to return to this exercise, we chose to develop our research with a quantitative method and the questionnaire technique on a sample of 60 people out of the total of 44,000 inhabitants, the results of This research allowed us to conclude that this administration includes an electronic counter to facilitate service to citizens and the latter plays a major role in user satisfaction, despite the fact that they encounter difficulties when using these services.

**Key words:** mental image, perception, digital means, administration, citizen, service

## ملخص:

الصورة الذهنية هي تمثيل عقلائي وحسي ومثير للأشياء في غياب الإدراك. ويمكن لهذه التمثيلات أن تؤثر على الأفراد بعدة عوامل مثل الأمن والموثوقية والرضا في جميع الجوانب، وخاصة في البيئة الإدارية مثل حالة شركة APC لمدينة خراطة، حيث هدفنا هو دراسة الصورة الذهنية للمواطنين تجاه الخدمات الإلكترونية الجديدة داخل هذه الإدارة. هدفنا من خلال هذا البحث هو فهم تصور المواطنين تجاه الخدمات الرقمية في هذه البلدية، وبالعودة إلى هذا التمرين، اخترنا تطوير بحثنا بالطريقة الكمية والاستبيان الفني على عينة مكونة من 60 شخصا من إجمالي 44.000 نسمة، نتائج هذا البحث أتاحت لنا أن نستنتج أن هذه الإدارة تحتوي على عداد إلكتروني لتسهيل الخدمة على المواطنين وأن الأخير يلعب دورا كبيرا في رضا المستخدمين، على الرغم من أنهم يواجهون صعوبات عند استخدام هذه الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الصورة الذهنية، الإدراك، الوسائل الرقمية، الإدارة، المواطن، الخدمة