

**Université A/Mira de Bejaïa**  
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion  
Département des Sciences de Gestion



جامعة بجاية  
Tasdawit n' Bgayet  
Université de Béjaïa

## **Mémoire de Fin d'études**

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

**Option : Management**

## **Thème**

**Impacts organisationnels de la  
numérisation :  
Cas de l'état civil de l'APC  
d'Akbou**

**Réalisé par :**

- **YAICI Djouhra.**
- **LAHDIR Feriel.**

**Encadré par :**

**Dr. OUAOUDIA Lounis.**

**Promotion juin 2021**

# Remerciements

Nos remerciements vont d'abord à Dieu le tout puissant de nous avoir donné la force et la volonté de réaliser ce travail.

Nous tenons à remercier notre promoteur, Dr «**OUAOUDIA Lounis** », pour l'effort fourni, les conseils prodigués et sa persévérance dans notre suivi.

Nous exprimons toute notre gratitude à l'ensemble des enseignants qui ont contribué à notre formation.

Nous tenons aussi à remercier tout le personnel de « **l'APC d'Akbou** » pour son accueil et son aide, plus particulièrement un grand merci à Mr « **TAHIR Youcef** » pour ses précieuses orientations.

Un grand merci à toutes nos familles surtout nos parents pour leurs encouragements et leurs suivis tout au long de la réalisation de ce travail.

Nous remercions toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce modeste travail.

---

## Dédicaces

---

J'ai le plaisir de dédier ce modeste travail à :

**Mes très chers parents** en témoignage de ma grande affection et ma gratitude pour tous les sacrifices qu'ils ont consentie pour notre réussite et leurs soutiens indéfectibles pour l'obtention du diplôme de master. Que dieu les gardes et leur procure la santé et le bonheur.

Mes sœurs,

Mon mari et sa famille,

Ma famille sans exception,

Tous mes amis (es),

Ma binôme « Ferial »,

Tout le personnel du département SECG,

Et toutes les personnes qui m'ont soutenue dont les noms ne sont pas citées.

**Djouhra**

---

## Dédicaces

---

J'ai le plaisir de dédier ce modeste travail à :

**Mes très chers parents** en témoignage de ma grande affection et ma gratitude pour tous les sacrifices qu'ils ont consentie pour notre réussite et leurs soutiens indéfectibles pour l'obtention du diplôme de master. Que dieu les gardes et leur procure la santé et le bonheur.

Ma grand-mère,

Mes sœurs,

Mon frère,

Ma binôme « Djouhra »,

Ma famille sans exception,

Tous mes amis (es),

Tout le personnel du département SECG,

Et toutes les personnes qui m'ont soutenue dont les noms ne sont pas citées.

**Feriel**

## Liste des abreviations

- **APC** : Assemblée Populaire Communale
- **APW** : Assemblée Populaire de Wilaya
- **BCG**: Boston Consulting Group
- **CRM**: Customer Relationship Management
- **DAI** : Digital Access Index
- **EDI** : Echange de Données Informatisées
- **ERP** : Entreprise Ressource Planning
- **ETL** : Extraction Transfert Loading
- **GED** : Gestion Electronique des Documents
- **IDI** : Indice de Développement Individuel
- **IPP** : Indice de Panier des Prix
- **NT** : Nouvelles Technologies
- **NTIC** : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
- **OCDE** : Organisation de Coopération et de Développement Economique
- **OCM** : Organisation Commune de Marché
- **PDF** : Format de Document Portable
- **RH** : Ressources Humaines
- **RPA** : Automatisation des Processus Robotisés
- **SGBD** : Système de Gestion des Bases de Données
- **UIT** : Union Internationale des Télécommunications
- **USB** : Universal Serial Bus
- **TIC** : Technologies de l'Information et de la Communication

## Liste des tableaux

<b>N° tableau</b>	<b>Titre du tableau</b>	<b>Page</b>
<b>01</b>	L'évolution des TIC	<b>08</b>
<b>02</b>	Les outils de communication	<b>11</b>
<b>03</b>	La répartition de la population selon le sexe	<b>56</b>
<b>04</b>	Les catégories socioprofessionnelles	<b>57</b>
<b>05</b>	Avis des questionnés sur l'informatisation de l'APC	<b>58</b>
<b>06</b>	Implication du personnel dans le processus d'implantation du changement (numérisation)	<b>60</b>
<b>07</b>	Moyens utilisés pour l'information du personnel	<b>61</b>
<b>08</b>	Formation assurée par l'APC	<b>62</b>
<b>09</b>	Difficultés d'adaptation à cette nouvelle forme de travail.	<b>62</b>
<b>10</b>	Sentiment des questionnés sur les changements induits par la numérisation.	<b>64</b>
<b>11</b>	Degré d'importance des freins ou obstacles de la numérisation.	<b>65</b>
<b>12</b>	La participation des questionnés au projet de pilotage du changement.	<b>65</b>
<b>13</b>	La méthode d'exécution du changement selon les questionnés.	<b>67</b>
<b>14</b>	Impact de la numérisation.	<b>67</b>

## Liste des figures

<b>N° FIGURE</b>	<b>Titre de la figure</b>	<b>Page</b>
<b>01</b>	Facteurs ayant une influence sur l'accès aux TIC	<b>17</b>
<b>02</b>	La répartition des questionnés selon le genre	<b>57</b>
<b>03</b>	La répartition des questionnés selon la catégorie socioprofessionnelle	<b>58</b>
<b>04</b>	Implication du personnel dans le processus d'implantation du changement (numérisation)	<b>60</b>
<b>05</b>	Moyens utilisés pour l'information du personnel	<b>61</b>
<b>06</b>	Formation assurée par l'APC	<b>62</b>
<b>07</b>	Difficultés d'adaptation à cette nouvelle forme de travail	<b>63</b>
<b>08</b>	Sentiments des questionnés sur les changements induits par la numérisation	<b>64</b>
<b>09</b>	La participation des questionnés au projet de pilotage du changement	<b>66</b>

# Table des matières

**Remerciment**

**Dédicaces**

**Liste des abréviations**

**Liste des tableaux**

**Liste des figures**

**Résumé**

**Introduction générale.....01**

## **Chapitre I : Les technologies d'information et de la communication (TIC) et le changement organisationnel**

Introduction.....04

**Section 01 : Émergence de la société d'information.....04**

1.1 Définitions des TIC.....04

1.2 Les composantes des TIC.....07

1.2.1. Le personnel.....07

1.2.2. Le matériel.....07

1.2.3. Logiciels et procédures.....07

1.2.4. Les données.....07

**Section 02 : Evolution des TIC.....08**

2.1. Les caractéristiques des TIC.....08

2.1.1. La compression du temps.....08

2.1.2. La compression de l'espace.....09

2.1.3. La réduction de l'espace de stockage de l'information.....09

2.1.4. La flexibilité de l'usage.....09

2.2. Les différents types des TIC.....10

2.2.1. Le secteur informatique.....10

2.2.2. Le secteur électronique.....10

2.2.3. Le secteur des télécommunications.....10

2.3. Les différents outils des TIC.....10

2.3.1. Les outils de communication.....10

2.3.2. Les outils gestion des données.....12

2.3.3. Intégration matérielle.....	14
2.4. Les indicateurs liés au TIC.....	16
2.4.1 L'indice de développement des TIC.....	16
2.4.2. Le panier des prix des TIC.....	16
2.4.3. L'indice d'accès numérique.....	16
<b>Section 03 : Avantages et freins des TIC.....</b>	<b>18</b>
3.1. Les avantages des TIC.....	18
3.1.1. La commodité.....	18
3.1.2. L'accès instantané à l'information.....	18
3.1.3. La vitesse.....	18
3.2. Les freins des TIC.....	20
<b>Section 04 : les changements organisationnels induits par l'introduction des TIC.....</b>	<b>21</b>
4.1. Les facteurs externes.....	23
4.1.1. Les engagements économiques.....	23
4.1.2. Les engagements politiques.....	23
4.1.3. Les engagements technologiques.....	23
4.1.4. Les engagements sociaux.....	23
4.2. Les facteurs internes.....	24
4.2.1. Le développement et la croissance de l'entreprise.....	24
4.2.2. La vision du dirigeant.....	24
<b>Conclusion.....</b>	<b>25</b>
<b>Chapitre II : La numérisation et l'état civil « Une solution de modernisation »</b>	
Introduction.....	26
<b>Section 01 : Définitions et bref survol historique.....</b>	<b>26</b>
1.1. Définitions de la numérisation.....	27
1.2. Un bref historique de la numérisation.....	27
1.2.1. Évolution de l'écrit avant l'avènement du numérique.....	28
1.2.2. Avènement du numérique.....	28
1.3. L'acheminement de la numérisation.....	30

## **Section 02 : La mise en œuvre d'un projet de numérisation.....31**

2.1. Processus de la numérisation.....	31
2.1.1. Définition des objectifs du projet.....	31
2.1.2. Sélection des documents à numériser et définition de l'échéance souhaitée du projet.....	31
2.1.3. Analyse des ressources disponibles.....	32
2.1.4. Numérisation des documents.....	32
2.1.5. Exportation des livrables.....	32
2.2. Les critères de la transformation numérique.....	32
2.2.1. Les avancées technologiques.....	32
2.2.2. La révolution des données.....	32
2.2.3. Les nouveaux modèles d'entreprises.....	33
2.2.4. Le changement des comportements de consommation.....	33
2.2.5. Le volet juridique et réglementaire.....	33
2.3. Les caractéristiques de la numérisation.....	33
2.3.1. Les formats d'enregistrement des documents numériques.....	33
2.3.2. La récupération des informations.....	34

## **Section 03 : Enjeux et objectifs de la numérisation.....35**

3.1. La numérisation, levier d'amélioration de la productivité et de la réduction des coûts.....	36
3.2. La numérisation, levier d'amélioration du service rendu aux usagers.....	36
3.3. La numérisation, levier d'une accessibilité accrue aux services publics.....	38
3.4. La numérisation, une dématérialisation et une transformation des procédures et des métiers.....	38

## **Section 04 : L'Administration publique/Etat civil en Algérie.....40**

4.1. Les réformes de l'administration publique.....	40
4.2. La numérisation levier de modernisation de l'administration publique.....	43
4.3. L'impact de la numérisation sur les administrations publiques.....	44
Conclusion.....	48

## **Chapitre III : Numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »**

Introduction.....	49
-------------------	----

### **Section 1 : présentation de l'organisation d'accueil.....49**

1.1. Organisme d'Accueil.....	49
1.1.1. Historique de l'organisme d'accueil (Commune d'AKBOU).....	49
1.1.2. Organigramme de l'Organisme d'Accueil.....	50
1.1.3. Situation Géographique de l'Organisme d'Accueil.....	51
1.2. Présentation du Service Etat-Civil.....	51
1.2.1. Présentation du Bureau ETAT-CIVIL.....	52
1.2.2. Présentation du Bureau de Transcription.....	52
1.2.3. Présentation du Bureau de délivrances.....	52
1.2.4. Présentation du Bureau Biométrie.....	52
1.3. Caractéristiques générales des logiciels Biométrie.....	54
1.3.1. Définition.....	54
1.3.2. Logiciels Biométrie.....	54

**Section 02 : Présentation des résultats.....56**

2.1. L'enquête de terrain.....	56
2.2. La population d'étude.....	56
2.3. Analyse et interprétation des résultats.....	56
2.3.1. Les caractéristiques de la population.....	56
2.3.2. TIC à l'APC.....	58
2.3.3. TIC et organisation de travail à l'APC.....	60
Conclusion.....	68

**Conclusion générale.....69**

**Références bibliographiques**

**Annexes**

## Résumé

L'intégration des TIC est un levier important pour améliorer l'efficacité du système administratif, comme la numérisation de l'administration publique qui est devenue une réalité de modernisation des services par l'utilisation des supports technologiques, qui a eu pour conséquences de réduire l'abondante paperasse et de permettre aux usagers d'accéder plus rapidement à ces services, sans effort de déplacement. Elle est même un volet important des réformes engagées par l'État où l'administration stocke et traite une infinité d'informations diverses, qui sont accessibles via des réseaux intranet.

A travers l'intérêt sans cesse grandissant de la modernisation du service publique ces dernières années, nous a incités à étudier ce thème qui est justifié par l'utilisation des NTIC notamment la numérisation par les services de l'administration publique.

**Mots clés :** les TIC, la numérisation, administration publique, changement organisationnel, résistance au changement.

## Abstract

The integration of ICT is an important element for improving the efficiency of the administrative system, such as the digitization of public administration which has become a reality of modernization of services through the use of technological supports, which had the consequences of reducing cumbersome paperwork and allow users to access these services more quickly, without travel effort. It is even an important part of the reforms initiated by the State where the administration stores and processes an infinite number of different informations, which is accessible via intranet networks.

Through the ever-growing interest in the modernization of the public service in recent years, we have been encouraged to study this theme, which is justified by the use of NICT, in particular digitization by public administration services.

**Keywords:** ICT, digitization, public administration, organizational change, resistance to change.

## ملخص

يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عاملا مهما لتحسين كفاءة النظام الإداري، كرقمنة الإدارة العامة التي أصبحت حقيقة واقعة لتحديث الخدمات من خلال استخدام الدعم التكنولوجي، الذي أدى إلى تقليل الأعمال الورقية المرهقة والسماح للمستخدمين بالوصول إلى هذه الخدمات بسرعة أكبر، دون بذل مجهود في التنقل. بالإضافة إلى ذلك فإنه جزء مهم من الإصلاحات التي وضعتها الدولة، أين تقوم الإدارة بتخزين ومعالجة عددا هائل من المعلومات المختلفة، والتي يمكن الوصول إليها عبر شبكات الإنترنت.

من خلال الاهتمام المتزايد باستمرار في تحديث الخدمة العامة خلال السنوات الأخيرة، تم تشجيعنا على دراسة هذا الموضوع، والذي يبرره استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة، ولا سيما الرقمنة من قبل خدمات الإدارة العامة.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الرقمنة، الإدارة العامة، التغيير التنظيمي، مقاومة التغيير.

# **Introduction Générale**

## ***INTRODUCTION GENERALE***

---

Dès les dernières décennies du second millénaire, l'humanité est entrée dans l'âge de l'information et de la connaissance numérique. Cette ère se caractérise par la mondialisation de l'économie et l'avènement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), qui sont considérés comme les moteurs de la nouvelle économie.

C'est à partir de cette nouvelle situation, que les organisations se retrouvent face à l'ultimatum choix, qui est le changement et la transformation ; il est devenu ainsi indispensable à cause de l'évolution technologique de l'économie mondiale. Par conséquent, les gestionnaires ainsi que les dirigeants des organisations essaient de réussir leurs transformations puisqu'ils n'ont plus de choix : soit ils s'adaptent, soit ils meurent.

Pour cela, le changement devient de nos jours une règle de stabilité et de survie des organisations, parce qu'il fait partie de la vie de ces dernières, soit pour conserver l'équilibre, soit pour reproduire ou pour se transformer.

Cependant, le changement dans les organisations est un domaine d'action cruciale et un véritable défi managérial pour les dirigeants et les managers en charge de maintenir la vitalité compétitive, la stratégie, la structure, la culture de l'organisation et les pratiques organisationnelles ainsi que les outils et les techniques utilisées, afin d'assurer son évolution et sa compétitivité sur le long terme.

Par ailleurs, toute organisation qu'elle soit publique ou privée est amenée à faire face à ces transformations qui touchent plusieurs domaines, et parmi ces dernières nous pouvons distinguer : les transformations technologiques, le bouleversement RH, les nouvelles méthodes de travail, la transition numérique et les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) en générale.

En outre, l'arrivée massive des nouvelles technologies d'information et de communication dans les organisations, notamment dans la fonction publique, engendre une modification en profondeur dans les conditions de travail des agents, ainsi que les caractéristiques spécifiques de ces organisations, qui soulèvent la question d'adaptation des métiers de la fonction publique face aux évolutions technologiques.

A cet égard, les TIC sont devenues, de plus en plus, des leviers proclamés d'une transformation profonde du fonctionnement des services de la fonction publique, d'autant qu'elles sont appelées, à maintes circonstances, à devenir un support privilégié des relations entre administrations et administrés.

Par ailleurs, il est de plus en plus reconnu, dans le monde entier, qu'une gouvernance efficace du secteur public requiert l'utilisation de TIC pour gagner en efficacité et améliorer la

fourniture de services publics aux organisations et aux particuliers. Par ailleurs, la globalisation, la diffusion de la technologie, l'essor d'Internet et le flux massif d'informations créent un nouvel environnement aussi bien pour les administrations que pour les entreprises qui les oblige à se tourner vers leurs clients et à s'adapter continuellement à un environnement changeant. Les organisations doivent ainsi devenir plus efficaces.

A partir donc des transformations suscitées, en particulier la transition numérique qui est une révolution d'un nouveau genre dans les organisations publiques, car elle touche la société et l'économie, bouleversant ainsi entièrement les pratiques des prestations services d'intérêt général, nous pouvons constater que l'introduction des TIC, plus précisément la connaissance numérique s'accompagne souvent de modifications organisationnelles (travail en équipe ou en réseaux, autonomie des agents, assouplissement des lignes hiérarchiques) qui tendent à rapprocher le secteur public du secteur privé. Or, à ces spécificités organisationnelles, s'ajoutent les missions propres à l'administration et les profils particuliers des agents eux-mêmes.

En d'autres termes, avec le nouveau millénaire, nous entrons dans une ère nouvelle de l'information, de la connaissance et du savoir. Les technologies de l'information et de la communication induisent des changements profonds sur les organisations privées et publiques et sur la société en général. Elles sont devenues un puissant levier de développement économique et social, en ce sens qu'elles permettent l'innovation continue et créent de nouvelles opportunités de développement, notamment dans un contexte de mondialisation.

Le numérique a donc changé les usages quotidiens de toute personne sur terre, leurs réflexes professionnels, leurs attentes et leurs envies aussi, en leur traçant un nouveau chemin issu de la transformation numérique. Cette dernière est devenue un sujet de discussion très populaire grâce à son importance, elle a aussi attiré de nombreux auteurs dans leurs recherches.

Selon Des Horts la transformation numérique est définie comme étant *"la dématérialisation des activités avec le recours à des technologies qui transforment le réel en virtuel, le numérique représente alors le monde des technologies et les services associés"*<sup>1</sup>.

Donc, la transformation numérique est l'une des priorités stratégiques de toutes les organisations, car l'utilisation des nouvelles technologies numériques permet une amélioration de la productivité et de la performance des organisations. Cette transformation concerne une

---

<sup>1</sup> Carles-Henri Besseyre Des Horts, « la révolution digitale », Dossier (07) dans RH au quotidien, p.118.

très large texture entrepreneuriale, et de ce fait, touche donc différents secteurs (privé ou public.).

C'est dans ce contexte que nous posons la problématique suivante :

- **Quel est l'impact des TIC, en particulier la numérisation, sur les organisations publiques et sur leur mode de fonctionnement ? Et comment se fait le processus d'introduction de la numérisation dans l'organisation publique ?**

Pour répondre à ces questions, nous proposons les hypothèses suivantes :

- La numérisation a un impact positif sur le fonctionnement des organisations publiques et apporte des améliorations considérables à la performance de ces dernières.
- L'introduction du processus de la numérisation dans une organisation publique, même s'il s'agit d'un changement structurel, donc imposé, se base sur la bonne communication et son partage avec les collaborateurs de la fonction publique.
- La numérisation peut être conçue comme une solution permettant à l'organisation de répondre au problème crucial de l'adaptation à l'environnement dont elle se nourrit et dont elle dépend.

Donc, pour réaliser notre étude nous avons structuré notre travail autour de trois axes principaux :

- Dans le premier chapitre, nous allons présenter le cadre conceptuel des technologies d'information et de la communication suivi par le changement organisationnel.
- Dans le deuxième chapitre, nous traitons la numérisation comme un exemple d'une nouvelle technologie(NT) au sein d'une organisation publique, plus précisément dans les services d'état civil.
- Le troisième chapitre est consacré à une enquête de terrain avec un échantillon qualitatif et représentatif des employés de l'APC d'Akbou, portant sur l'impact organisationnel de la numérisation.
- Enfin, nous terminons avec une conclusion générale.

# **Chapitre I : Les TIC et le changement organisationnel**

## **Introduction**

Les TIC sont au cœur du développement économique, elles constituent un segment majeur de l'économie dans les pays industrialisés et portent sur la création, le traitement, le transport ainsi que le stockage de l'information, pour former des systèmes d'information jouant un rôle central dans le fonctionnement des firmes et des administrations, en évolution permanente et intense dans un environnement de plus en plus instable et imprévisible.

Face à cette situation incertaine, les organisations sont confrontées à un mouvement sans cesse croissant de transformations, elles doivent s'adapter continuellement dans le but de maintenir la survie et la pérennité de leur fonctionnement.

## **Section 01 : Émergence de la société d'information**

### **1.1. Définitions des TIC :**

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont, en peu de temps, devenues l'un des piliers de la société moderne. Aujourd'hui, la compréhension de ces technologies et la maîtrise de leurs principaux concepts et savoir-faire, demeurent une nécessité pour la transition vers la société de l'information. L'expression (TIC) fait l'objet de différentes définitions selon le point de vue de la source utilisée ou selon l'époque de la définition en raison du brouillage progressif des frontières des domaines concernés et de l'évolution rapide des techniques avec la convergence numérique. La définition des TIC reste particulièrement floue : le terme technologie qui signifie « discours sur la technique » est utilisé à la place de « technique », qui serait à la fois plus simple et plus exact. Les technologies de l'information et de la communication sont des outils de support au traitement de l'information et à la communication. Le traitement de l'information et la communication restant l'objectif, et la technologie, le moyen.

Selon Herbert SIMON, les technologies d'information et de communication peuvent être définies comme étant : *"les résultats d'une convergence entre technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication"*<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup>jdpro.net : le journal des professionnels : la révolution des NTIC.

## ***Chapitre I : Les TIC et le changement organisationnel***

---

D'après CHARPENTIER : "*Les (TIC) sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement, des données numérisées*"<sup>3</sup>.

Le dictionnaire Larousse définit les technologies de l'information et de la communication comme étant un "*ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique (câble, téléphone, Internet, ...)*". Mais cette définition se limite à la convergence de l'informatique et des télécommunications en vue de communiquer et ne tient pas compte de l'impact de la convergence numérique dans les multimédias et l'audiovisuel.

Les technologies de l'information et de communication (TIC) représentent donc l'ensemble des technologies informatiques qui contribuent à une véritable révolution socioculturelle, mais principalement leurs applications dans le champ économique. Elles désignent un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger des informations, plus spécifiquement des données numérisées. La naissance des TIC est due notamment à la convergence de l'informatique, des télécommunications et de l'audiovisuel.

Les (TIC) s'appliquent dans différents domaines : dans l'économie, dans la recherche, dans l'aménagement du territoire, dans l'éducation, dans la formation, dans la santé, dans l'environnement et dans les transports dans l'administration et la gouvernance, etc.

Selon une convention internationale fixée par l'OCDE<sup>4</sup>, les technologies de l'information et de la communication (TIC) englobent les secteurs économiques suivants :

- Secteurs producteurs de TIC (fabrication d'ordinateurs et de matériel informatique, de TV, radios, téléphone...).
- Secteurs distributeurs de TIC (commerce de gros de matériel informatique...).
- Secteurs des services de TIC (télécommunications, services informatiques, services audiovisuels...).

---

<sup>3</sup>CHARPENTIER P., « organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, paris, 1997. P .133.

<sup>4</sup> L'OCDE, in COUTINET N., « définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie », CEPN université de paris Nord, p.5.[http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/90/11/pdf/coutinet\\_mesure\\_des\\_TIC.pdf](http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/90/11/pdf/coutinet_mesure_des_TIC.pdf). Consulté le 05/05/2021 à 14 :52.

## ***Chapitre I : Les TIC et le changement organisationnel***

---

✓ **Les TIC sont caractérisées par :**

- ♣ L'accessibilité.
- ♣ Le traitement et la diffusion rapide des informations.
- ♣ La facilitation de la gestion.
- ♣ La compression du temps et de l'espace.
- ♣ La flexibilité d'usage.
- ♣ La contribution à la création de la valeur ajoutée.

Afin de mieux comprendre les TIC, il est important de comprendre et définir les trois notions qui les composent :

- **L'information** qui désigne :

- L'action d'informer une personne ou un groupe, de le tenir au courant des événements.
- L'indication, le renseignement, la précision que l'on donne ou l'on obtient sur quelque chose.
- Nouvelle communiquée par une agence de presse, un journal, la radio, la télévision.

- **La technologie** qui est définie comme :

- Un ensemble de termes techniques propres à un domaine, à une science, à un métier.
- Une science des techniques, étude systémique des procédés, des méthodes, des instruments ou des outils propres à un ou plusieurs domaines techniques, arts, métiers.

- **La communication** quant à elle, elle renvoie à :

- L'action, fait de communiquer, de transmettre quelque chose.
- L'action de mettre en relation, en liaison, en contact des choses.
- La mise en relation et conversation de deux correspondants par téléphone ou un moyen de télécommunication.

A partir de ces différentes définitions, nous pouvons dire que :

Les TIC représentent l'ensemble des technologies permettant de visualiser, de traiter, de stocker et de transmettre des informations en utilisant différents moyens électroniques tels que :

- Les matériels et logiciels de traitement.
- Les réseaux et moyens de transmission et d'échange.
- Les supports de stockage.

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

#### **1.2.1. Le personnel :**

Il s'agit de tous les utilisateurs qui interviennent dans le processus du système d'information.

#### **1.2.2. Le matériel :**

Il concerne tous les dispositifs et supports de l'information (ordinateurs, feuilles de papiers, disque magnétique...etc.).

#### **1.2.3. Logiciels et procédures :**

Automatisation des procédures via l'utilisation des logiciels et des applications.

#### **1.2.4. Les données :**

Elles représentent la matière première, elles subissent des transformations tout en long du processus de traitement afin de devenir une information compréhensive prête à être exploitée.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> AUBERT B [et al], « L'innovation et les technologies d'information et des communications », HEC Montréal, octobre 2010, P.7.

### Section 02 : Evolution des TIC

Depuis les années 1970, l'accélération de l'utilisation des TIC a été l'un des faits les plus marquants, le tableau ci-dessous illustre les étapes de leurs évolutions.

**Tableau 1 : Evolution des TIC (Hubert B.[et al.], 2010).**

Phase / années	1970	1980	1990	2000
Phase	Automatisation	Intégration et transformation de l'organisation	Communication	Interaction et individualisation
Innovation	Ordinateurs, robots, machines.	Ordinateurs personnels	Internet (web 1.0)	Web 2.0
Caractéristiques	Accroissement du capital physique.	-Généralisation des outils bureautiques. -Digitalisation et transformation des processus d'affaires.	-globalisation du service informatique. -standardisation des interfaces utilisées.	-connectivité des personnes et des objets. individualisation et portabilité ubiquité.
Impact économique	Gains des productivités.	-gains de productivité -réduction des coûts de transaction internet.	-gains de productivité. -réduction des coûts de transaction internes et externes. -transformation de la chaîne de valeur.	-gains de productivité. -réduction des coûts de transaction internes et externes. -transformation de la chaîne de valeur. -augmentation des bénéfices informationnels.

**Source :** L'innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC, Montréal, p7.

#### 2.1. Les caractéristiques des TIC :

D'après Robert REIX, les caractéristiques des technologies de l'information et de la communication peuvent être résumées en quatre points :<sup>6</sup>

##### 2.1.1. La compression du temps :

L'automatisation des opérations a permis de réaliser des performances considérables en termes de temps. La capacité des ordinateurs à traiter des millions d'informations par seconde confère à toute organisation des avantages très intéressants notamment une très grande diminution du temps de traitement des informations, ce qui se traduit par des gains de productivité et la possibilité d'accomplir certaines tâches irréalisables manuellement.

---

<sup>6</sup>REIX.R, FALLERY.B, KALIKA.M, ROWE.F, Systèmes d'information et management des organisations, sixième édition,2016, p.78.79.

### **2.1.2. La compression de l'espace géographique :**

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

### **2.1.3. La réduction de l'espace de stockage de l'information :**

Les technologies magnétiques (disques et bandes) et optiques (CD-Rom) permettent le stockage d'un volume important de données dans des conditions d'encombrement très réduit, il s'agit d'un progrès considérable par rapport aux formes de stockages classiques (archives, papiers).<sup>7</sup>

### **2.1.4. La flexibilité de l'usage :**

Les technologies de l'information disposent d'un très large potentiel d'utilisation et permettent la restitution des informations sous différents supports de plus en plus adaptés aux besoins d'utilisations<sup>8</sup>.

Alors que, **SIMON H.** résume les caractéristiques des TIC en six points : <sup>9</sup>

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

---

<sup>7</sup> BOULOC Pierre, NTIC : « comment en tire profit », 8 Edition, RIA, Paris, 2003, p.229

<sup>8</sup>Idem. p.230.

<sup>9</sup> PATEYRON E, SALAMON R, « les nouvelles technologies d'informations de l'entreprise », Economica, paris, 1996, p.29.

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

Selon l'OCDE, le secteur des technologies de l'information et de la communication est composé de trois(03) sous-secteurs qui sont : le secteur informatique, le secteur électronique et le secteur des télécommunications.<sup>10</sup>

#### **2.2.1. Le secteur informatique :**

Ce secteur contient des machines de bureau, ordinateurs personnels, serveurs, matériels des réseaux, périphériques, cartes...

#### **2.2.2. Le secteur électronique :**

Il contient les composants électroniques, semi-conducteurs, circuits imprimés, équipements de l'électronique grand public (téléviseurs, récepteurs radio, lecteurs de disques, magnétoscopes), instruments de mesure, instruments de navigation, ordinateurs.

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

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

### **2.3. Les différents outils des TIC :**

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

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

Les outils de communication se composent de téléphone fixe, téléphonie mobile, le télécopieur ou le téléfax et enfin les réseaux informatiques, qui peuvent être résumés dans le tableau ci-dessous :

---

<sup>10</sup>(<https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/> consulté le 06/05/2021 à 11h)

Tableau 2 : Les outils de communication

outils	Désignation
<b>Le téléphone</b>	<p>C'est un appareil de communication initialement conçu pour transmettre la voix humaine et permettre une conversation à distance. Cette technologie a évolué au cours du temps et nous amène à classer comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Téléphone fixe</b> « Est un appareil qui permet la transmission de la parole à distance et de l'information qui se partage de bouche à l'oreille » ce téléphone est fixé par un câble le reliant à un générateur qui conduit l'ensemble des câbles à une station de service téléphonique.</li><li>➤ <b>Téléphone mobile</b> Également appelé téléphone portable c'est un appareil permettant de communiquer avec un destinataire sans être relié par un câble.</li></ul>
<b>Le fax.</b>	<p>C'est un appareil qui permet d'émettre et recevoir des textes, des images avec toute personne disposant de télécopieur</p>
<b>Le réseau</b>	<p>Les réseaux sont nés du besoin d'échanger des informations de manière simple et rapide entre des machines. En d'autres termes, les réseaux informatiques sont nés du besoin de relier des terminaux distants à un site central puis des ordinateurs entre eux, et enfin des machines terminales, telles que les stations de travail à leur serveur.</p>
<b>Le réseau internet</b>	<p>Il est fondé sur les technologies avancées de l'information, de l'informatique et des télécommunications. C'est un réseau mondial de télécommunication reliant entre eux des ordinateurs ou des réseaux locaux qui permettent l'acheminement de diverses données numérisées</p>
<b>Le réseau Intranet</b>	<p>L'intranet est l'application des technologies internet au domaine intra-entreprises ou organisation qui s'appuie sur la technologie des réseaux locaux existants. Le but de l'intranet est de permettre le partage de l'information et de faciliter la communication au sein de l'organisation. Ce réseau offre aux utilisateurs la possibilité de produire et diffuser facilement l'information que ce soit à travers des listes de diffusion, de courrier électronique ou d'un serveur Web.</p>
<b>Le réseau extranet</b>	<p>C'est l'ensemble des moyens nécessaires et des services qualifiés offerts par une entreprise à un groupe d'utilisateurs, clients ou partenaires identifiés. L'extranet représente l'ouverture des données de l'entreprise à des acteurs extérieurs</p>

Source : établi par nous-mêmes, 2021.

### **2.3.2. Les outils de gestion des données :**

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

#### **a. Les bases de données :**

La base de données permet la mémorisation des informations, elles sont regroupées dans un système informatique central de grande capacité.

##### ➤ **Le Datawarehouse :**

Il s'agit d'une application regroupant les données issues de diverses applications de production. Il peut être défini comme étant une collecte de données, intégrées. Selon GOUARNE J.M., l'objectif du «datawarehouse » est de centraliser toutes les données en optimisant l'information qu'elles contiennent.<sup>11</sup>

Pour centraliser et automatiser le traitement des informations, le système décisionnel occupe généralement, selon les besoins de chaque entreprise, trois fonctions primordiales :

##### - **L'extraction des données :**

Cette phase est celle de nettoyage des données pour éviter toute redondance. Pour se faire, on utilise un outil appelé ETL (Extraction Transfert Loading) qui permet, non seulement, de récolter les données éparses, mais également de les transformer.

##### - **Le stockage des données :**

Il représente un processus par lequel les données sont rassemblées afin de parvenir à la consultation d'un schéma relationnel. Ce qui induira la prise de décisions stratégiques.

##### - **Le reportage des données :**

En anglais reporting, c'est la phase visible de l'iceberg décisionnel. Les données de la base sont mises à la disposition des utilisateurs d'une façon complètement sécurisée et en fonction des besoins de chacun.

##### ➤ **Le datamining**

Le mot datamining vient de data et de mine. Il s'agit de découvrir, enfouis dans les données, des faits susceptibles d'améliorer les résultats de l'entreprise. Cela permet de récupérer certaines vérités cachées, non immédiatement intelligibles. Le plus souvent les analystes procèdent par corrélation de faits.

---

<sup>11</sup> GOUARNE J.M., « le projet décisionnel, édition Eyrolles, paris, 1998, p.9.

## ***Chapitre I : Les TIC et le changement organisationnel***

---

Le datamining est un "*processus qui permet de découvrir dans de grosse bases de données consolidées des informations jusque-là inconnues, mais qui peuvent être utiles, et d'utiliser ces informations pour soutenir des décisions tactiques et stratégiques*"<sup>12</sup>.

Donc, le datamining correspond à l'ensemble des techniques et méthodes qui, à partir des données, permettent d'obtenir des connaissances exploitables. Une étude de datamining sera réalisée après avoir, élaboré un entrepôt de données.

### **b. Customer Relationship Management**

Le CRM ou la gestion de la relation client peut être définie comme "*l'ensemble des moyens mis en œuvre, organisationnels, technique, humain pour gérer cette relation d'un nouveau type avec le client*"<sup>13</sup>.

Le CRM est donc "*une option stratégique qui a pour but de comprendre, anticiper et gérer les besoins des clients et prospects potentiels de l'entreprise, en mettant le client au centre des préoccupations de l'entreprise*"<sup>14</sup>. Cette dernière est amenée à revoir sa stratégie, ses processus, son modèle d'organisation et son système d'information. Ainsi, elle se dote de la capacité d'acquérir et capitaliser la connaissance de ses clients, et surtout de la faire partager au travers des nombreux points de contacts que sont le centre d'appel, le fax, les e-mails, les bornes interactives, les guichets. Cette gestion a pour but de créer et d'entretenir une relation personnelle, mutuellement bénéfique entre une entreprise et ses clients, dans ce mode de relation « l'axe principal est le client ».

### **c. Echange de données informatisées (EDI)**

C'est un moyen pour deux entités d'échanger des informations selon un format standardisé, et par le biais d'outils informatique. Il s'agit "*de système d'information associe sa plusieurs entreprises devenant partenaires, ce sont des systèmes d'informations globaux*"<sup>15</sup>.

Les EDI, sont destinés à faciliter les échanges entre les systèmes d'informations (SI). Les données doivent être transmises selon une structure de données qui a obtenu l'approbation d'une communauté professionnelle constituée de clients, de fournisseurs, de sous-traitants et d'instances administratives intervenant dans un secteur professionnel donné,

---

<sup>12</sup> GOVARE V., « l'évolution du travail avec les nouvelles technologies d'informations et de la communication(NTIC) », paris, 2002, p.12.

<sup>13</sup> MEKHNAKHI K., « e-économie », édition d'organisation, paris, 2000, p.28.

<sup>14</sup> BOULOC P. (et al), les NTIC : comment tirez profit, Exemples dans l'organisation, édition RIA, paris, Mars 2003. P.195.

<sup>15</sup> PATERYON E., SALAMON R., Op.cit. p.35.

## ***Chapitre I : Les TIC et le changement organisationnel***

---

Ces données échangées par télécommunication sont traitées par des progiciels Indépendants les uns des autres, fonctionnant sur des machines également indépendantes les uns des autres.

Donc, l'EDI a pour objet d'échanger de façon automatique, par des moyens électroniques entre ordinateurs d'entreprises indépendantes, mais partenaires dans un processus économique, des messages structurés et des données informatisées.

### **2.3.3. Intégration matérielle :**

Dans cette famille, on trouve le Groupe Ware, Entreprise Ressource Planning(ERP), et le workflow.

#### **a. Le Groupe Ware :**

Cette technologie est utilisée dans la conception d'un travail en groupe, en intégrant les outils logiciels (ware) nécessaires pour l'assister.

Le Groupe Ware est "*l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées qui, par l'intermédiaire de la communication électronique, permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et /ou Coopératif*"<sup>16</sup>. C'est aussi "*un processus intentionnel de travail en groupe (group), processus intégrant les outils logiciels (ware) nécessaires pour l'assister*"<sup>17</sup>

L'objectif du groupe ware est de faciliter la communication grâce à des moyens techniques et informatiques...etc. Ces moyens vont permettre le stockage des informations, leur transmission et la gestion efficace de cette transmission.

#### **b. Entreprise Ressource Planning (ERP) :**

L'ERP est aujourd'hui le type de progiciel intégré le plus avancé dans la recherche d'une entreprise intégralement, ou idéalement, informatisée. C'est un "*ensemble de modules applicatifs, généralement signés par un même éditeur et travaillant en mode natif sur une base de données unique au sens logique du terme (même si celle-ci est géographiquement distribuée sur un réseau)*"<sup>18</sup>.

---

<sup>16</sup>COURBON J-C et TAJAN S., « groupware et intranet », vers le partage des connaissances, DUNOD, paris, 2emeédition, 1999,p.31

<sup>17</sup>SAADOUN Melissa, « Avec le temps », édition d'organisation, paris, 1998. P.112.

<sup>18</sup>TOMAS J-L., « ERP et PGI », sélection, méthodologie de déploiement et gestion du changement, édition DUNOD, 2006, p.11.

Fonctionnellement, ces modules couvrent :

- La gestion comptable et financière.
- Le contrôle de gestion.
- La gestion de production.
- La gestion des achats et des stocks.
- L'administration des ventes.
- La logistique.
- La gestion de la trésorerie.
- La paie, etc.

Ainsi, les ERP sont "*des progiciels qui couvrent toutes les fonctions de l'entreprise : les achats, les ventes, les stocks, la finance la logistique, la fabrication. Ils ont la vertu d'amener les entreprises à adopter un même mode de fonctionnement, d'avoir une vision financière intégrée, de partager les mêmes informations en évitant les doubles saisies et les interfaces informatiques*"<sup>19</sup>.

Donc, ERP est un progiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion comptable et financière, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement et le commerce électronique.

### **c. Le Workflow :**

Le Workflow ou « flux de travail » est l'un des composants du GroupWare, il s'agit de remplacer les flux de document papier par des documents électroniques. Ce concept est défini comme : "*L'automatisation de tout ou une partie d'un processus de l'entreprise durant lequel l'information, le document ou la tâche est acheminée d'une personne (ou rôle) à l'autre selon des règles prédéfinies*"<sup>20</sup>.

Le workflow offre de nombreux avantages, il permet :

- La compression du temps et la transformation d'activités séquentielles en activités simultanées.
- La réduction du cout lié au travail collaboratif.
- La réduction de consommation papier.
- L'amélioration de la gestion de l'information.

---

<sup>19</sup>QUELENNEC C., « ERP », levier de transformation de l'entreprise, édition Lavoisier, 2007, p.17.

<sup>20</sup>SAADOUN M., « avec le temps », op.cit., p.122.

### **2.4. Les indicateurs liés au TIC :**

Il existe plusieurs indicateurs qui mesurent l'impact des TIC, à savoir :<sup>21</sup>

#### **2.4.1. L'indice de développement des TIC (IDI)**

L'indice de développement des TIC est une valeur repère (présentée sur une échelle de 0 à 10) composée de 11 indicateurs. Il a pour objectif de suivre les progrès accomplis en matière de développement des TIC, tant dans les pays développés que dans les pays en développement, et de mesurer l'évolution de la fracture numérique au niveau mondial.

L'IDI est divisé en trois sous-indices «accès, utilisation et compétences» chacun d'eux reflétant différents aspects et composantes du processus de développement des TIC.

#### **2.4.2. L'indice du panier des prix des TIC (IPP) :**

Le prix des services TIC a une incidence considérable sur la demande et la diffusion des TIC. Afin de mesurer l'accessibilité économique des services TIC au niveau national ou régional ainsi qu'au cours du temps, l'union internationale des télécommunication(UIT) a mis en place le panier de prix des TIC (IPP), outil de comparaison unique qui fournit de précieuses informations concernant le coût et l'accessibilité économique des services téléphoniques fixes, cellulaires mobiles et large bande fixes dans le monde.

#### **2.4.3. L'indice d'accès numérique (DAI) :**

L'indice d'accès numérique (Digital Access index) de l'UIT a permis à de nombreux pays, quant à leur utilisation du net, de calculer voire de comparer leur situation à celle des autres pays. Il permet donc de classer, en fonction du nombre de particuliers ayant accès à Internet.

Le DAI s'articule autour de quatre facteurs fondamentaux. Ce sont : l'infrastructure, l'accessibilité économique, l'éducation : l'utilisation effective des TIC. Ce facteur est déterminant. Il permet d'adapter la théorie de l'indice aux réalités d'un pays donné. Il comprend huit indicateurs couvrant ces cinq facteurs. Comme le montre le schéma 3 ci-dessous :

---

<sup>21</sup>CHAABOUNI, La Mesure de l'Impact des TIC : Cadre Référentiel et Approche Pratique ; Colloque sur les Indicateurs Statistiques pour la Mesure de la Société de l'Information, Tunis le 5-6 Avril 2007.



**Figure 01 : Facteurs ayant une influence sur l'accès au TIC.**

**Source :** H.BUREAU. Nouveau usages, les TIC, quels impact, agence de l'environnement et de maîtrise de l'énergie (ADAME) guide pour les bons usages, nouvelles technologie, France, juillet 2010, p 03.

### **Section 03 : Les avantages et les freins des TIC**

De nos jours, les technologies de l'information et de la communication (TIC) revêtent une importance primordiale au sein de la société et de ce fait, doivent être considérées comme un secteur stratégique contribuant dans une large mesure au développement économique et social. Les TIC ont ouvert les voies à un large éventail de méthodes de communication, permettant à la fois de rapprocher les distances, réduire les délais et minimiser les coûts.

#### **3.1. Les avantages :**

##### **3.1.1. La commodité :**

La prise de contact est devenue extrêmement pratique et universelle car ces technologies ont rendu très facile le contact avec n'importe qui, n'importe quand et n'importe où.

##### **3.1.2. L'accès instantané à l'information :**

Les nouvelles technologies de communication ont permis l'accès à une multitude de sources d'information. Elles nous permettent d'analyser, de considérer ou de rejeter parmi un nombre infini de sources.

##### **3.1.3. La vitesse :**

Les technologies de communication permettent de transmettre des messages à la vitesse de la lumière, ce qui facilite la prévention des erreurs et de leurs conséquences dues à la distance.

De façon globale, les TIC permettent de rapprocher les distances, réduire les délais et minimiser les coûts.<sup>22</sup>

En d'autres termes, parmi les avantages d'une meilleure intégration des TIC, on note ce qui suit :

#### **a. Facteur de compétitivité**

L'investissement dans les TIC serait l'un des principaux moteurs de compétitivité des entreprises et selon des études de l'OCDE, les TIC seraient un facteur important de croissance économique. D'un point de vue général, les avantages des TIC peuvent être définis à trois niveaux :

---

<sup>22</sup><https://www.techno-finance.fr/les-avantages-et-les-inconvenients-de-la-technologie-de-la-communication/>, consulté le 06/05/2021 à 12h13.

➤ **Point de vue du système d'information :**

- Une meilleure connaissance de l'environnement ; réactivité plus forte face à cet environnement.
- Hausse de la productivité du travail pour la saisie et la réutilisation de l'information, donc une baisse des coûts.
- Amélioration de l'efficacité de la prise de décision permise par une stratégie plus performante.

➤ **Point de vue organisationnel et professionnel :**

- Fonctionnement et organisation moins hiérarchisée et partage d'information de l'entreprise.
- Meilleure gestion des ressources humaine comme le recrutement et la gestion des carrières.
- Création de nouveaux emplois.

➤ **Point de vue commercial :**

- Meilleure connaissance de la clientèle.
- Développement des innovations en matière de services et répondre aux besoins des consommateurs.
- Nouveau circuit de production grâce à l'extension potentielle du marché dont le commerce électronique.

**b. Des systèmes de paiement plus efficaces et rentables à l'échelle internationale :**

Entre 1999 et 2010, le volume global des paiements a atteint 330 milliards d'opérations par an, où la plus forte croissance a été enregistrée dans les paiements électroniques, qui représentaient 85% de tous les paiements autres que ceux en espèces.

**c. Un moyen de lutte contre le cyber insécurité :**

Une meilleure capacité pour lutter contre le cyber insécurité émanant des pirates informatiques et des cybercriminels. A lui seul, le vol d'identité coûte à l'économie canadienne 2.5 milliards par an.

**d. La capacité de répondre à la croissance de demande par désintermédiation :**

En offrant aux consommateurs un plus grand accès en ligne aux produits et prestations de service. Selon une récente enquête OCM (Organisation Commune de Marché), les cadres dans diverses industries augmentent les canaux de désintermédiation pour deux raisons : elle leur permet d'en apprendre davantage de leurs clients et permet de les servir plus

efficacement. Selon DETERIE.P : « Le rôle des TIC pour la croissance économique et la création d'emplois de qualité n'ont jamais été examinés d'aussi près. Malgré les craintes de voir les TIC accélérer le déploiement des ressources dans les pays en développement, les avantages des TIC sont aujourd'hui largement reconnus et représentent une méthode permettant aux entreprises et au secteur économique d'optimiser la productivité, de libérer des ressources et d'encourager l'innovation et la création d'emploi ».

### **3.2. Les freins :**

A la lumière de ces différentes lectures, on constate que les TIC ne procurent pas seulement des avantages, mais elles impliquent également des limites ou bien des risques qui l'entravent. Tels que :<sup>23</sup>

- Les NTIC ont tendance à accélérer le rythme de la vie quotidienne et introduire davantage de stress.
- L'informatisation de nombreux emplois dans l'industrie (la fabrication par exemple), ainsi que la robotisation des usines, conduit à une augmentation notable du chômage.
- Bon nombre des nouveaux emplois dans les TIC nécessitent des niveaux de compétences et/ou de qualifications assez élevés, et ne sont pas facilement accessibles aux travailleurs âgés ou à ceux dont les connaissances en TIC sont limitées.
- Les TIC ont augmentés la quantité de travail de certaines personnes qui doivent souvent travailler durant de longues heures.
- Certains emplois en TIC peuvent être tout aussi ennuyeux que les emplois qu'ils ont remplacés.
- Le stockage des données personnelles sur des systèmes informatiques a rendu vulnérable la vie privée des gens.
- Les systèmes des TIC tombent souvent en panne à des moments inopportuns, laissant les entreprises dans l'incapacité de fonctionner parce qu'elles sont tellement tributaires des TIC.
- Il est rare que les gens travaillant dans les TIC restent dans le même emploi pendant plus de quelques années, en raison des changements et des évolutions technologiques qu'exige un recyclage professionnel régulier

---

<sup>23</sup> BOUALAM M., inconvénients et avantages des TIC, in, [http://www.ummtto.dz/IMG/pdf/TIC\\_Chapitre\\_1\\_.pdf](http://www.ummtto.dz/IMG/pdf/TIC_Chapitre_1_.pdf) consulté le 04/05/2021 à 09 :46

### **Section 04 : Les changements organisationnels induits par l'introduction des TIC**

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent le fondement de la nouvelle économie. Depuis leur apparition, les TIC ne cessent d'évoluer et de se perfectionner engendrant avec elles des bouleversements dans la vie des organisations. Ces changements visent essentiellement à perfectionner et à rendre efficaces tous les processus existant au sein de l'organisation afin de profiter des avantages très intéressants que confèrent ces outils pour les utilisateurs.

L'appropriation des TIC par une organisation, fournit une base technologique appropriée pour supporter des activités intensives en connaissances, qui sont à l'origine du progrès technique et de l'innovation. Les TIC ont pour rôle de compresser la dimension «espace- temps » en éliminant les frontières et les barrières entre les pays d'un côté et en réduisant le temps de traitement de données de l'autre. Cependant, la littérature managériale laisse présager que le déploiement des TIC au sein de l'organisation ne permet pas d'en tirer profit des avantages de ces outils TIC sans qu'il soit accompagné d'un changement organisationnel.

Donc, dans un premier temps, le changement est considéré comme un outil que l'organisation adopte pour faire face aux situations nouvelles et étrangères de l'environnement, et afin de bien mener ces situations, il faut tout d'abord comprendre le concept du changement organisationnel.

Alors, "*le changement organisationnel est le processus de transformation radicale ou marginale des structures et des compétences qui ponctue le processus d'évolution des organisations*"<sup>24</sup>, selon GROUARD Benoit et MESTON Francis (1998).

A partir de cette définition, nous pouvons remarquer que le changement organisationnel constitue l'application de toutes sortes de transformations ou de modifications qui touchent l'organisation dans son ensemble (structure, culture, personne, système d'information, système de gestion).

En effet, l'organisation qu'elle soit publique ou privée représente donc une coalition de groupes d'intérêt différents qui élaborent des buts par négociation.

---

<sup>24</sup>GROUARD Benoit et MESTON Francis (1998).- L'entreprise en mouvement : conduire et réussir le changement. Paris : Dunod, p.20.

## ***Chapitre I : Les TIC et le changement organisationnel***

---

D'après E.H. Schein, (1970) : "*une organisation est la coordination rationnelle des activités d'un certain nombre de personnes pour l'atteinte d'un but explicite commun, via une division du travail et une hiérarchie de l'autorité et des responsabilités*"<sup>25</sup>.

Par ailleurs, la mise sur pied d'une organisation publique vient en général pour répondre à un problème jugé d'ordre public par les dirigeants d'un Etat.

A la différence d'une organisation privée, une organisation publique est dotée d'une mission et de pouvoirs qui sont stipulés dans sa loi constitutive. Elle est, en outre, soumise à des lois qui s'appliquent à l'ensemble du secteur public. En d'autres termes, une organisation publique assure la création de services pour le bien-être de tous les individus d'une société.

En outre, le processus de l'administration est complexe. Elle stocke et traite une infinité d'informations diverses mais aussi personnelles ou à caractère personnel et qui sont par la suite transformées en données informatiques et accessibles via les réseaux Intranet. Il s'agit aussi de protéger ces données contre toute atteinte ou utilisation à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été enregistrées, ce qui exige de bien situer les vrais enjeux de l'administration électronique aussi bien pour les services publics que pour les usagers, et en même temps, de définir les défis concernant la protection des données à caractère personnel par la mise en place d'un cadre juridique approprié.

Il demeure que l'introduction d'une nouvelle technologie dans une organisation telle que : la numérisation des services publics par l'utilisation des supports technologiques (du papier au numérique) a eu pour conséquences de réduire l'abondante paperasse et le travail des préposés et, surtout, de permettre aux usagers d'accéder plus rapidement à ces services, sans effort de déplacement. Cependant, La digitalisation est largement utilisée dans les administrations et les collectivités territoriales (APW, APC), car elle répond à la nécessité de mieux prendre en charge les besoins du citoyen.

Le changement organisationnel trouve sa source à la fois dans un contexte environnementale interne et externe. Pour cela, nous présenterons les différents facteurs qui contribuent à engager l'organisation dans un processus de changement organisationnel où généralement les causes communes qui déclenchent ce changement sont soit de nature interne soit de nature externe.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup>EDGAR. Schein, « La structure organisationnelle », pouvoirs et cultures organisationnels (1991), p.175

<sup>26</sup> GROUARD. B et MESTON. F (1998).- Op. cit. p.10.

### **4.1. Les facteurs externes :**

Ils sont le plus souvent associés à l'environnement dans lequel se trouve l'organisation, chaque changement dû à l'environnement constitue des points de rupture, poussant cette organisation à ajuster sa stratégie d'évolution et sa structure. Ces facteurs d'évolution sont multiples, mais nous n'en retiendrons que les plus importants :

#### **4.1.1. Les engagements économiques :**

Les engagements économiques représentent les sources de nature économique associée aux phénomènes suivant :

- La mondialisation des économies.
- L'accroissement de la concurrence.
- L'évolution d'une économie de masse vers une économie de savoir.

#### **4.1.2. Les engagements politiques :**

Les engagements politiques constituent les sources de nature politique, tels que :

- La dérèglementation des marchés.
- La précarité et faiblesse des structures de contrôle.

#### **4.1.3. Les engagements technologiques :**

Ils reflètent les sources de nature technologique, comme :

- Les nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC).
- L'échange de données informatisées (EDI).
- Le système de gestion intégrée (ERP).
- La gestion de savoir.

#### **4.1.4. Les engagements sociaux :**

Ces engagements désignent les sources de nature sociale, tels que :

- La diversification de la main d'œuvre.
- Le déclin de la tradition et de la hiérarchie.

Nous pouvons constater que toutes ces transformations sont associées à des pressions externes à l'organisation, mais ces facteurs externes seuls ne suffisent pas à expliquer l'impulsion des changements. En effet, d'autres raisons que nous appelons les facteurs externes qui peuvent aussi être la source de ces transformations et le changement en générale.

### **4.2. Les facteurs internes :**

Ils sont associés à l'organisation elle-même, l'origine de ses facteurs est la prise de conscience d'un décalage entre les objectifs de l'organisation et les moyens de les atteindre. Selon GROUARD et MESTON, deux facteurs internes appelés mobile de changement sont identifiés :

#### **4.2.1. Le développement et la croissance de l'entreprise :**

Il provoque généralement des changements profonds. En effet, l'augmentation de l'activité de l'entreprise peut créer des problèmes majeurs qui peuvent être résolue efficacement par la multiplication des moyens existants.

#### **4.2.2. La vision du dirigeant :**

L'entreprise se force à changer par la volonté de ces dirigeants qui la rendent plus performante.

Donc, nous pouvons conclure qu'il faut bien identifier les facteurs internes et externes qui constituent des évènements déclencheurs du changement afin de comprendre ce changement organisationnel et ce qui conduit les organisations à changer.

En effet, pour faciliter l'acceptation des changements induits par la mise en œuvre d'une nouvelle technologie, il faut définir et mettre en œuvre une démarche permettant la mise en place d'une solution dans des conditions satisfaisantes, d'anticiper les risques et de réduire la facture de La conduite au changement. Cette démarche se base généralement sur :<sup>27</sup>

##### **➤ La participation (implication) :**

Elle consiste à faire participer les employés au processus du changement et à associé les utilisateurs dès le début du projet afin notamment de prendre en compte leurs avis et faire en sorte que le produit finale correspond à leurs attentes et d'avoir une valorisation de soi et d'un épanouissement personnel.

##### **➤ La communication :**

La communication tient un rôle central dans le processus du changement, car elle représente un levier qui permet de diffuser les messages nécessaire en période de transformation et elle est la manière la plus efficace pour surmonter la résistance au changement. Cela se traduit par la mise en place d'un bon dispositif de communication qui permettra, tout au long, du projet, aux acteurs de l'organisation de comprendre et d'accepter les changements à venir, ainsi que d'être informés sur l'avancement du projet.

---

<sup>27</sup>Cours Mr Aoudia, Management du changement (cours n°08 : Facteurs du changement organisationnel), p.75-79.

### **➤ La formation et la motivation :**

Au-delà d'une bonne communication, la formation est considérée comme étant une composante incontournable pour mobiliser le processus de conduite du changement, car elle permet d'améliorer les connaissances, les compétences des travailleurs en quantité et en qualité, et elle réduit le stress, ce qui permet d'élever le moral et la motivation.

### **Conclusion :**

Dans ce chapitre, nous avons traité la notion générale des technologies d'information et de la communication, en évoquant ses différents outils et ses composantes. Puis, nous avons mis en relation la perception des TIC avec les changements organisationnels qu'elles induisent.

Il est important de savoir que les TIC ont devienent de plus en plus des outils indispensables et stratégiques pour les organisations et elles sont considérées comme un facteur clé de leurs Succès, car elles contribuent fortement à perfectionner les processus existants au sein de ces organisations, présentant des solutions beaucoup plus efficaces et adaptées c'est-à-dire afin de bien mener les changements aux quels elles font face.

Pour cela, il faut toujours accompagner ces technologies avec des formations nécessaires pour en tirer profit au maximum de leur usage et de s'adapter rapidement aux changements qu'elles introduisent.

**Chapitre II : La numérisation  
et l'état civil « une solution de  
modernisation »**

## ***Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »***

---

### **Introduction**

Avec l'évolution rapide des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC), les organisations contemporaines, privées ou publiques, marchandes ou non marchandes sont toutes en train de réorganiser leurs processus de fonctionnement, en introduisant différentes sortes de transformations telles que la numérisation qui désigne une solution privilégiée pour surmonter les obstacles liés à l'accès aux différents services.

Aujourd'hui, la transition numérique, révolution d'un nouveau genre, entraîne de nombreux effets sur les pratiques managerielles d'un pays créant un défi à l'administration public qui doit s'adapter en permanence à un mode de vie et de travail des citoyens, radicalement transformé à travers l'emploi systématique des nouvelles technologies de l'information et de la communication ( Benghozi [et al.], 2000).

### **Section 01 : Définitions et bref survol historique**

La numérisation s'impose, aujourd'hui, comme sujet de préoccupation majeure et enjeu stratégique pour les organisations. L'ensemble des processus se transforme aujourd'hui dans toutes les sphères de l'économie du fait de l'avènement du « tout numérique ».

Ces derniers temps, nous parlons beaucoup d'innovation disruptive et de disruption numérique. Ces termes renvoient au fonctionnement actuel, qui se fonde sur les nouvelles technologies numériques. Pour cela, il est important de faire la distinction entre la transformation numérique et la numérisation. La numérisation fait référence au passage du format papier au numérique, il s'agit d'une première étape cruciale, par laquelle l'organisation est, à nouveau, en phase avec son temps, ce qui lui permettra de relever de nouveaux défis. La numérisation peut servir de base à une transformation numérique, qui va encore plus loin, numériser d'abord, transformer ensuite. Il s'agit d'une approche stratégique qui est nécessaire afin de résister aux nouveaux acteurs numériques, plus souples et plus innovants, mais coupables de renverser complètement le mode de fonctionnement de l'organisation.

A cet effet, la modernisation de l'administration a pour effet de gagner en efficacité dans la fourniture de services publics aux professionnels et aux particuliers, afin d'améliorer et satisfaire la demande du client ; promouvoir une administration de proximité ; participer à l'amélioration du développement local, et de permettre une ouverture des systèmes d'information à d'autres institutions en toute sécurité.

## ***Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »***

---

### **1.1. Définitions de la numérisation :**

Dans les années 1990, les experts parlaient des Nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Aujourd'hui, la numérisation désigne *"les transformations qui s'annoncent avec le développement des technologies. Il est alors vital d'associer les spécificités numériques au concept pluriel de civilisation"*<sup>28</sup>.

La transition numérique est un concept complexe puisqu'il diffère d'une organisation à une autre, c'est pour cela qu'il est difficile de proposer une définition universelle de ce concept.

Hinchcliffe définit la transformation numérique comme étant *"le passage fluide d'une méthode de travail à une toute nouvelle méthode, remplaçant des entités de l'entreprise et des modes de fonctionnement pour obtenir beaucoup plus de valeur qu'il n'était possible de le faire avec une entreprise traditionnelle à faible échelle et à levier financier réduit"*<sup>29</sup>.

La numérisation consiste donc à créer, à partir d'un document original au format papier, une copie numérique qui sera accessible et exploitable en ligne. Elle permet d'optimiser la gestion documentaire, en facilitant leur recherche et leur accès aux différents utilisateurs, tout en renforçant leur sécurité.

La numérisation est définie comme étant le processus technique de conservation des signaux analogiques en une forme numérique.

En outre, la numérisation touche plusieurs domaines et différents services, notamment le service public. La numérisation des services publics (public services digitalization) se réfère quant à elle, à l'introduction des services publics numérisés au sein du gouvernement, c'est-à-dire au processus sociaux et techniques d'application des technologies de numérisation à des contextes sociaux et institutionnels plus larges.

### **1.2. Un bref historique de la numérisation :**

L'un des événements qui marque un tournant considérable dans l'évolution de l'écrit est l'apparition de la technique de numérisation. Par conséquent, il convient de distinguer deux périodes : « l'avant et l'après numérique »<sup>30</sup>.

---

<sup>28</sup> <http://mediarail.be>, consulté le 04/05/2021 à 13h :16.

<sup>29</sup> <https://dionhinchcliffe.com>, consulté le 04/05/2021 à 15 :53.

<sup>30</sup> Didier GOBERT et Etienne MONTERO, « L'ouverture de la preuve littérale aux Écrits sous forme Électroniques » (2001), Note 13.

## ***Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »***

---

### **1.2.1. Évolution de l'écrit avant l'avènement du numérique :**

L'utilisation de l'écrit comme moyen de preuve est intimement liée à l'évolution des sociétés. En effet, ce moyen de preuve fut très peu utilisé à l'époque et dans les pays où la majorité de la population était peu instruite voire analphabète.

Malgré l'évolution de la notion d'écrit depuis plusieurs siècles, la qualité du support matériel reste aujourd'hui autant importante que dans le passé. Ainsi, à titre d'exemple, rappelons la « bataille » entre le parchemin et le papier qui existait à l'époque malgré la présence de ce dernier depuis plus de deux siècles. Si le papier a mis du temps à faire l'unanimité à l'époque, l'explication se trouvait dans la qualité du parchemin. En effet, ce dernier était reconnu comme étant un support plus solide que le papier et garantissant l'intégrité de l'acte de manière plus appropriée. Peut-être que cette « bataille » entre les deux supports de l'époque était prémonitoire du débat actuel concernant l'écrit papier et l'écrit électronique. Avec la disparition définitive du parchemin, le papier devient alors le support exclusif pour tout acte au point où il règne une confusion totale entre l'écrit et son support papier. De plus, le papier répond aux principales exigences de l'écrit à savoir sa stabilité, son inaltérabilité et sa lisibilité.<sup>31</sup>

Cette conception traditionnelle de l'écrit laisse très peu de place à la reconnaissance de nouveaux moyens de communication recourant à l'informatique ou à l'électronique. Toutefois, les tribunaux semblent avoir pris des positions novatrices à plusieurs reprises afin d'assouplir ces règles en reconnaissant par exemple la télécopie comme écrit probant en 1997. Ainsi, l'émergence de l'informatique et le développement des réseaux numériques semblent avoir remis en question la notion même de support matériel.

### **1.2.2. Avènement du numérique :**

La révolution numérique est une nouvelle étape qui a franchie dans la diffusion de l'information avec l'apparition des technologies numériques. Ce qu'il convient désormais d'appeler « data » est produit dans des proportions proprement hallucinantes.<sup>32</sup>

Si les premiers ordinateurs apparaissent dès la fin de la seconde guerre mondiale, il faut attendre les années 80 et l'apparition des premiers ordinateurs personnels pour que l'ère numérique puisse être qualifiée de révolution.

---

<sup>31</sup> Didier GOBERT et Etienne MONTERO, « L'ouverture de la preuve littérale aux Écrits sous forme Électroniques » (2001), Note 14.

<sup>32</sup>[https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user\\_upload/documents/actualites/vetfuturs/Theme\\_1\\_la\\_revolution\\_numerique.pdf](https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/documents/actualites/vetfuturs/Theme_1_la_revolution_numerique.pdf). consulté le 11/06/21 à 17:27

## ***Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »***

---

1990 voit l'explosion du phénomène internet renforcé dans les années 2000 par l'apparition des Smartphones.

En 2017 l'intelligence artificielle ne relève plus de la science-fiction. Les derniers avatars de l'informatique cognitive, DeepMind de Google, Watson d'IBM sont capables de digérer des quantités inhumaines de datas, de les interpréter et de leur donner du sens.

Désormais le numérique fait parti de notre vie quotidienne, les transformations induites par ce phénomène, tant d'un point de vue social que d'un point de vue économique sont colossales.

Les récentes évolutions technologiques en matière d'objets connectés, de réalité augmentée, de robotique, d'imagerie, d'IA ou encore de communication vont impacter notre pratique. E-santé, télémédecine, m-médecine, quantified self, télésanté, CRM, e-réputation, e-Learning, seriousgame, sont des mots qui doivent non seulement faire partie de notre vocabulaire, mais aussi nous être familier pour pouvoir mieux les apprivoiser

Nous pouvons résumer l'impact du digital sur notre monde en trois étapes :

- **L'ère des mainframes (1970-1990) :** il s'agit de grands ordinateurs centraux utilisés pour accomplir un très petit nombre de tâches répétitives, comme les fiches de paie d'une entreprise ou d'autre tâches administratives.
- **L'ère de la micro-informatique (1990-2020) :** où les ordinateurs deviennent accessibles à tous, et offrent à l'utilisateur une interface graphique pour gérer différentes tâches. Cette ère rend l'informatique conviviale et nécessite des personnels de moins en moins spécialisés.
- **L'ère de l'intelligence artificielle :** qui est notre quotidien. Celle-ci permet de résoudre des tâches complexes dotées d'un haut degré d'incertitude : traduire la question d'un humain, évaluer la probabilité de réponses correctes, parmi le choix de plusieurs millions, en une milliseconde, et fournir la réponse adéquate sous une forme compréhensible.

## *Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »*

---

### **1.2. L'acheminement de la numérisation :**

- \*1966's → Arpanet est lancé (premier réseau à transfert de paquets par le département de la défense aux Etats-Unis)
- \*1970's → Numérisation appliquée à la téléphonie.
- \*1980's → Numérisation des sons, musiques et images.
- \*1983's → Naissance officielle d'internet.
- \*1990's → Convergence numérique de l'informatique, télécommunications, et audiovisuel.
- \*Vers 1995 → Radiotéléphone numérique.
- \*Vers 1996 → Les réseaux numérique.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Histoire de la numérisation, in <http://integresciencepo.fr>, consulté le 11/05/2021 à 18 :03.

### **Section 02: La mise en œuvre d'un projet de numérisation**

Afin de bien mener un projet de numérisation, il est nécessaire de suivre certaines étapes, qui sont :

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

Le processus de la numérisation peut se résumer dans les étapes suivantes .<sup>34</sup>

##### **2.1.1. Définition des objectifs du projet**

Elle consiste à définir les objectifs et les buts du projet. Pourquoi veut-on numériser ses documents ? Pour quelle diffusion ? Pour gagner de la place ?

L'objectif de cette étape est de déterminer non seulement le type de projet à effectuer ainsi que le choix du format et de la résolution des documents numérisés mais aussi les coûts associés au projet, sa durée et les ressources nécessaires pour le réaliser.

Par exemple, une conservation permanente nécessitera une qualité supérieure (taille, résolution, format) aux documents numérisés et donc entraînera des frais supplémentaires.

##### **2.1.2. Sélection des documents à numériser et définition de l'échéance souhaitée du projet**

Après avoir défini les objectifs du projet, on procède à la détermination des documents qui seront numérisés, ainsi que la durée du projet.

Le choix des documents à dématérialiser doit s'effectuer en fonction de la fréquence d'utilisation et de consultation, des durées de conservation, de l'état de dégradation, de la confidentialité du document... Parce que chaque entreprise a des priorités différentes.

Il est rarement pertinent de dématérialiser l'ensemble des documents. En fonction de vos ressources (espace de stockage, ressources humaines, financières), donc il est nécessaire d'élaborer un planning de réalisation.

Par exemple, un projet de dématérialisation peut débuter avec une première prise en charge contenant les documents définis comme prioritaires puis s'étaler dans le temps avec des numérisations « à la demande » (scan on demand) qui se feront au fur et à mesure des besoins.

---

<sup>34</sup> Site : novarchive.fr, consulté le 15/04/2021 à 11 :03.

## ***Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »***

---

### **2.1.3. Analyse des ressources disponibles**

Elle consiste à dresser l'inventaire des ressources matérielles (scanners, ordinateurs, logiciels, réseaux et serveurs, locaux et ameublement adaptés, matériel), humaines et financières disponibles pour mener à bien le projet de dématérialisation.

C'est en prenant en considération l'ensemble de ces éléments qu'il devient possible de déterminer l'ampleur, le type, le coût et la durée d'un projet de numérisation. Cet examen permet aussi de juger de la pertinence d'externaliser ce projet et de le confier à un prestataire certifié.

### **2.1.4. Numérisation des documents :**

Elle permet de transformer le flux de documents papier en données numériques.

### **2.1.5. Exportation des livrables :**

Une fois la phase de numérisation effectuée, les fichiers électroniques peuvent être exportés de différentes manières : remise sur disques durs ou clé USB, copie sur un CD-Rom, importation dans un système d'archivage électronique.

## **2.2. Les critères de la transformation numérique :**

Une étude menée par les experts du groupe BCG (The Boston Consulting Group) pour l'examen des forces motrices liées à la transformation numérique affectant les entreprises et leur environnement économique a défini cinq critères majeurs de la numérisation d'un secteur, qui sont les suivants :<sup>35</sup>

### **2.2.1. Les avancées technologiques :**

Les avancées technologiques ont entraîné divers degrés d'adoption des outils numériques entre les nouveaux entrants et les acteurs historiques. L'innovation a donné lieu à de nouveaux modes de production et de nouvelles méthodes de gestion.

### **2.2.2. La révolution des données :**

La révolution des données représente la deuxième raison de rupture, avec la croissance des volumes échangés sans préalable, mais le niveau de captation par les entreprises n'est pas toujours homogène. De nouveaux modèles d'entreprises apparaissent ainsi, ils se nourrissent de

---

<sup>35</sup> <https://www.ibm.com/downloads/cas/JLGEEG12>, consulté le 12/05/2021 à 10 :54.

## ***Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »***

---

données pour doper leur compétitivité. Grâce à l'Internet et à la technologie, la circulation des données a dépassé la contrainte du temps et de l'espace. L'information est devenue présente partout.

### **2.2.3. Les nouveaux modèles d'entreprises :**

Le modèle d'entreprise désigne « le modèle économique d'une activité ou entreprise, en général, qui décrit de manière précise le positionnement de l'entreprise, les objectifs de l'activité, les moyens et les ressources mis en œuvre pour les atteindre, ainsi que les règles, les principes de fonctionnement et les valeurs de l'entreprise concernée »<sup>36</sup>.

### **2.2.4. Le changement des comportements de consommation :**

Il constitue le facteur le plus important, car le client/usager est au cœur de la stratégie de l'organisation. Aujourd'hui, le client est le premier et le plus impacté par la révolution numérique, alors l'organisation doit accompagner ce changement et choisir les moyens les plus adéquats et les plus recommandés par sa clientèle exigeante.

### **2.2.5. Le volet juridique et réglementaire :**

Ce volet affecte également les modèles économiques en présence selon les secteurs : les barrières à l'entrée, les coûts des licences, la réglementation des modes de production et de distribution des produits ainsi que leur livraison.

## **2.3. Les caractéristiques de la numérisation :**

La numérisation de documents présente des avantages tels que la possibilité de choisir les formats d'enregistrement, selon les besoins de l'utilisateur. À noter toutefois que selon le type de format d'enregistrement choisi, les données numérisées ne sont pas forcément exploitables telles quelles.<sup>37</sup>

### **2.3.1. Les formats d'enregistrement des documents numériques**

Il existe plusieurs formats d'enregistrement des documents et des données numériques qui permettent de les stocker et de les exploiter en toute sécurité.

---

<sup>36</sup> Business Model [Http://www.E-Marketing.Fr](http://www.E-Marketing.Fr), consulté le 12/05/2021 à 11 :12.

<sup>37</sup><https://print-value.fr/guide-ged/numerisation-documents/> consulté le 19/04/2021 à 11 :00

## ***Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »***

---

Les plus courants sont :

- Les formats d'enregistrement sans perte (TIFF, WAV...) ; il s'agit d'une forme de stockage des données numérisées brutes. L'avantage de ce type de format consiste dans la possibilité de différer leur traitement, par contre, il exige un espace de stockage assez important.
- Le stockage des données traitées ; ce type d'enregistrement permet de stocker un document tel que le PDF, qui s'obtient après le traitement par reconnaissance des caractères. L'intérêt de ce type de format d'enregistrement réside dans la possibilité d'une ré-numérisation.
- Les formats d'enregistrement avec une faible perte (JPEG, MP3...) : c'est le format de stockage de données numérisées, compressées les plus utilisées, dans le cas où une faible perte de données est acceptable. Ce type de format permet d'économiser un espace de stockage.
- Quels que soient les fichiers considérés, il est recommandé d'opter pour des formats ouverts afin d'en assurer la pérennité.

### **2.3.2. La récupération des informations**

L'exploitation des données numérisées exige souvent le recours à d'autres outils permettant de récupérer les informations pour les rendre exploitables.

Ainsi, les documents textes sont souvent traités par un logiciel de reconnaissance de caractère, les fichiers d'images avec des logiciels de reconnaissance d'images, tandis que pour les fichiers sons, c'est la reconnaissance vocale qui est plus appropriée.

## *Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »*

---

### **Section 03 : Enjeux et objectifs de la numérisation**

La numérisation des documents est aujourd'hui la solution la plus recommandée pour les organisations qui doivent jongler avec de nombreux documents (contrats, factures, bons de commande, relevés de comptes, publications diverses, etc.). Cette méthode offre en effet des avantages indéniables pour la gestion des documents, depuis leur acquisition jusqu'à leur archivage en passant par leur traitement. L'automatisation de tout ou partie des tâches de production, de suivi, de traitement, de stockage et de diffusion des documents permet en effet aux organisations de gagner du temps et d'économiser sur le personnel et l'achat de papier en grande quantité.<sup>38</sup>

L'utilisation des technologies de l'information dans les administrations publiques peut servir à divers fins :

- Une meilleure prestation des services administratifs aux citoyens.
- De meilleures interactions avec les entreprises et les industries.
- L'autonomisation des citoyens à travers l'accès à l'information.
- Une gestion plus efficace de l'administration.

Par ailleurs, les enjeux de la numérisation apparaissent comme indispensables au sein des entreprises et institutions principalement grâce au gain de temps procuré. Dans le langage courant on parle de « scanner des documents ». Un procédé à la fois simple et technique et qui recèle de nombreux avantages pour les usagers. Les enjeux de la numérisation sont nombreux et variés, à savoir :

Premièrement, la numérisation participe à l'optimisation de la gestion des documents car elle permet l'automatisation de leur traitement (production, suivi, partage, classement, stockage) et ce en toute sécurité. Ensuite, les documents digitalisés ont également la propriété d'être accessibles facilement aux employés grâce à Internet. Cela leur permet de travailler en synergie et en toute mobilité, la productivité se trouve donc améliorée.

À ces enjeux de numérisation s'ajoute une économie de consommables grâce au passage au "zéro papier", moins cher et moins polluant. Enfin, la numérisation des documents garantit

---

<sup>38</sup> La numérisation de documents-Docafutur, in <http://www.docafutur.fr> , consulté le 29-04-2021 à 18 :29.

## ***Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »***

---

un gain d'espace au sein des locaux et la protection totale des archives (face aux incendies, dégâts des eaux, vols), ces dernières étant complètement dématérialisées.<sup>39</sup>

Les avantages qui découlent comprennent la baisse de la corruption, l'augmentation de la transparence, une plus grande commodité, l'augmentation du revenu et/ou la réduction des coûts.

### **3.1. La numérisation, levier d'amélioration de la productivité et de la réduction des coûts :**

La numérisation des services publics est considérée avant tout, on l'a déjà souligné, comme une opportunité pour améliorer leur fonctionnement interne et pour optimiser une série de coûts liés à la charge administrative : suppression de papiers et d'opérations intermédiaires (encodage, transmission physique d'un service à l'autre), mutualisation des données, accélération du traitement des dossiers et donc augmentation du volume des dossiers traités, réduction du nombre d'erreurs, etc. La rationalisation engendrée par la dématérialisation des services simplifie les procédures et en abaisse le coût de production. Par l'adoption de nouvelles méthodes de travail, cette innovation de procédé (Algan et al, 2016) permet ainsi une meilleure productivité des activités et une meilleure qualité des services rendus aux citoyens sans en altérer pour autant radicalement leur nature.<sup>40</sup>

### **3.2. La numérisation, levier d'amélioration du service rendu aux usagers :**

Au-delà de la diminution des coûts des services publics et de l'amélioration de leur offre existante, la numérisation offre aussi l'opportunité de créer de nouvelles formes de services fondées sur la contribution de la « multitude », à savoir : l'agrégation, sur des plateformes, d'informations apportées par les utilisateurs afin de les utiliser pour développer ces nouveaux services. Cette « coproduction » est rendue possible par la capacité des plateformes numériques à collecter des données de masse (big data), alimentées par le biais de toutes sortes d'informations laissées intentionnellement ou non par les utilisateurs des services en ligne ainsi que la capacité des organismes de services publics à les exploiter en vue de proposer de

---

<sup>39</sup> Quels sont les enjeux de la numérisation ?, in <http://numerize.com> , consulté le 29-04-2021 à 19 :17.

<sup>40</sup>Bonnetier Carole, BrotcornePérine Avec la collaboration de Dana Schurmans CIRTES-UCLouvain Patricia Vendramin, Les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation : études de cas dans les secteurs de la mobilité, de la santé et de l'administration, Université Brussel – CIRTES UCLouvain, 2019, p. 10.

## *Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »*

---

nouveaux services à ses usagers. Il importe de distinguer deux formes de contribution des utilisateurs : <sup>41</sup>

- l'une est relativement passive dans la mesure où elle provient des multiples traces numériques générées de façon non délibérée par les usagers lors de leur passage sur le site ou l'application du service public.

- l'autre forme de contribution est, en revanche, résolument active étant donné qu'elle résulte de la participation volontaire des utilisateurs, par le biais d'apports d'information ou même de services directs, à la construction de l'offre de services rendus. Dans ce cas, les organismes publics sont amenés à produire leurs services dans des conditions radicalement différentes en impliquant les usagers à leur élaboration au travers de démarches participatives. Cette stratégie d'innovation ouverte (open innovation) se développe d'autant plus avec l'accélération, en parallèle, du mouvement d'ouverture des données dans le secteur public.

Aussi, ces évolutions redessinent-elles les contours du périmètre de ce qui relève généralement de la production d'une offre de services publics. D'une part, la possibilité d'associer les citoyens à la création de services auparavant produits de façon exclusive par les organismes publics contribue à redéfinir le champ de leurs missions traditionnelles. Leur rôle se trouve amené à évoluer vers une dimension de mise en relation des citoyens usagers et des services rendus à travers la gestion de plateformes numériques plutôt que de la création de services stricto-sensu. D'autre part, la volonté d'introduire des innovations en matière numérique au sein des organismes de services d'intérêt public mène ces derniers à multiplier les partenariats public-privé.

Cette pénétration accrue du privé au sein du secteur public s'explique en effet par le rôle fondamental des acteurs du privé dans l'essor des dynamiques d'innovation numérique ainsi que par la meilleure adaptation de leurs modèles organisationnels – en comparaison à ceux du secteur public – à l'évolution rapide du monde numérique. C'est en ce sens que l'on peut considérer que le champ de l'action publique se réduit et que la frontière entre les deux secteurs devient de plus en plus floue.

---

<sup>41</sup>Bonnetier Carole, BrotcornePérine, op.cit. p.11

## ***Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »***

---

### **3.3. La numérisation, levier d'une accessibilité accrue aux services publics :**

La numérisation des services apparaît bien évidemment comme une solution privilégiée pour surmonter les obstacles liés à l'accès aux services en termes d'horaires, de mobilité et de géographie. En offrant une « ubiquité » de service, les technologies numériques permettent la suppression des contraintes en matière d'horaires d'ouverture (pour les personnes en activité professionnelle par exemple), de transports des personnes à mobilité réduite (du fait de leur âge ou d'un handicap) ou habitant les zones rurales isolées et souvent mal desservies en transport public. C'est désormais le service public qui vient à la rencontre virtuelle des usagers là où ils se trouvent et non plus l'inverse. Cette réduction de la distance entre un point d'accès aux services physiques et chaque citoyen-usager est ainsi considérée comme la possibilité inédite d'offrir des conditions d'accès non discriminantes à des prestations basées sur le principe même d'universalité d'accès (Algame et al., 2016). En désengorgeant du même coup les files d'attente au sein des guichets d'accueil physique, la numérisation est vue aussi comme un bénéfice pour les non-utilisateurs des technologies numériques ou pour les usagers dont les dossiers exigent un traitement en face-à-face du fait de la plus grande disponibilité du personnel désormais déchargé d'une série de tâches automatisées.<sup>42</sup>

### **3.4. La numérisation, une dématérialisation et une transformation des procédures et des métiers :**

La dématérialisation est au cœur de la transformation numérique des organisations. Ces dernières sont d'ailleurs de plus en plus conscientes que la dématérialisation est synonyme de performance et d'efficacité.<sup>43</sup>

Pour commencer, la dématérialisation permet de remplacer les documents papiers par des documents numériques ou numérisés.

Cette démarche peut paraître complexe, et pour cause, au-delà de la simple action de numériser, la dématérialisation se réfléchit en amont en fonction des processus métiers existants dans l'organisation.

---

<sup>42</sup> Bonnetier Carole, BrotcornePérine, op.cit, p.12.

<sup>43</sup><https://www.partitio.com/la-dematerialisation-des-documents-et-des-processus-metiers-en-entreprise/>, consulté le 12/06/2021 à 11 :27

## *Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »*

---

Cette digitalisation passe par la dématérialisation des documents et des processus métiers. Ces deux points sont complémentaires, et vous ne pouvez pas faire l'un sans l'autre. En effet, les organisations passent généralement par la dématérialisation des documents pour dématérialiser leurs processus métiers.

La dématérialisation est un bon moyen pour adopter la démarche « Zéro papier », car le document ne passe pas par la case impression et est généré directement en document numérique (facture, fiche de paie, contrat, ... etc.) via les logiciels métiers.

Chaque organisation a des besoins différents et à chaque besoin sa solution, donc pour répondre à ses besoins, il existe plusieurs possibilités comme l'utilisation :

- De la Gestion Électronique des Documents (GED) qui couvre l'ensemble des fonctionnalités autour d'un document : modification, envoi, validation, archivage.
- Du Workflow qui supporte les processus au sein de l'organisation (les alertes, le circuit d'approbation, les tâches systèmes selon des règles métiers, etc.).
- Du Case Management, littéralement traduit par la « gestion de cas » ou de « dossier », cette solution relève de la capacité d'une organisation à traiter les dossiers entrants, les événements qui sont autant de « cas » uniques à intégrer dans le flux de travail.
- Du RPA ou l'automatisation des processus robotisés, qui automatise les tâches chronophages des collaborateurs.

La dématérialisation offre à l'organisation des avantages multiples, comme :

- Gain de temps vis-à-vis du traitement papier et réduction des coûts associés
- Modification des documents à distance
- Accès rapide à toutes les données
- Réduction du nombre d'erreurs de saisies
- Traçabilité et indicateurs de performance
- Gain de temps et de productivité grâce à l'automatisation de certaines tâches.

## **Section 04 : L'administration publique/état civil en Algérie**

### **4.1. Les réformes de l'administration publique :**

Au cours du siècle d'existence de l'institut international des sciences administratives et de ses revues, l'administration publique, l'objet de leurs recherches, a traversé de nombreuses phases. Apparue à l'époque d'un État minimal, l'administration publique est devenue au cours du vingtième siècle un moyen de prestation de multiples services publics d'aide sociale. Elle a survécu à l'ère de la privatisation et de l'internalisation grâce aux doubles stratégies de réforme dans le cadre de la rubrique « gouvernement managérial » et de transfert des fonctions de réglementation aux agences. Le fait que ces changements se soient réalisés de façon plus en moins réussie tend à justifier la vision dynamique de l'administration publique.

L'administration publique est l'activité d'administration qui matérialise l'exercice des pouvoirs publics. Par métonymie, une administration publique est une organisation qui incarne une collectivité territoriale, ou une organisation ou institution internationale. Elle peut prendre la forme juridique d'un établissement public, mais elle peut également en désigner un simple service (au sens d'un composant organisationnel). Par extension, l'administration publique peut aussi désigner l'ensemble des administrations publiques en tant qu'organisations.

D'après la norme européenne de comptabilité nationale (SEC95), les administrations publiques sont définies comme : « ensemble des unités institutionnelles dont la fonction principale est de produire des services non marchands ou d'effectuer des opérations de redistribution du revenu et des richesses nationales. Elles tirent la majeure partie de leurs ressources de contributions obligatoires. Le secteur des administrations publiques comprend les administrations publiques centrales, les administrations publiques locales et les administrations de sécurité sociale ».

Le contexte actuel marqué par la mondialisation, l'évolution rapide des technologies de l'information et de la communication impose des défis majeurs sur les Etats qui doivent être en harmonie avec cet environnement contraignant et face à ces défis concurrentiels, les pays sont appelés à s'adapter au nouveau contexte et à améliorer la performance du secteur public et son efficacité. Ils sont incités à être performants, les administrations sont, par conséquent, directement impliquées dans la constitution d'un Etat compétitif et performant.

En effet, les autorités publiques de très nombreux pays tentent depuis plusieurs décennies de réformer le fonctionnement des organisations publiques, parce qu'elles sont

## *Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »*

---

confrontées à des exigences croissantes en matière de qualité des services publics, de maîtrise de la dette publique, d'instauration de relations de confiance entre l'Etat et le citoyen, de gestion de la crise économique, et de stratégies de positionnement dans un contexte houleux que génère la mondialisation etc. Donc, mesurer et améliorer la performance relève désormais, et de plus en plus, de l'exigence et de la nécessité si l'on veut vraiment moderniser tout le secteur public, et lui permettre de s'adapter avec succès aux réalités d'un monde contemporain extrêmement mouvant.

A l'instar des autres pays et depuis deux décennies, l'Algérie s'est engagée dans un vaste chantier de réformes économiques, politiques et institutionnelles majeures afin de réformer les structures de l'Etat et de redéfinir leurs missions. Alors, le terme réforme de l'Etat désigne un ensemble de modifications significatives de l'organisation de l'Etat, de son champ d'action ou de ses modes de fonctionnement. L'objectif recherché est l'amélioration des services rendus aux citoyens, la réduction de ses coûts de fonctionnement ou de son emprise sur l'économie.<sup>44</sup>

La conception de l'administration publique en Algérie a évolué par petites modifications sans vision d'ensemble sur le modèle administratif à mettre en œuvre. A l'héritage de l'administration coloniale, se sont ajoutées les transformations provoquées par les choix politiques opérés d'abord par les mouvements idéalistes de la révolution et ensuite par le modèle socialiste implanté au lendemain de l'indépendance. Les réformes initiées à la fin des années 80, ont entamé un processus de transformation de l'administration publique, lui accordant ainsi des missions et des structures adaptées au nouveau contexte imprégné par le multipartisme et l'ouverture de marché.

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

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

---

<sup>44</sup>Zohra BENYAHLOU, réforme et modernisation des services publics. P. 36-38.

## *Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »*

---

capable d'apporter un renouveau du service public et d'atteindre une gouvernance efficace et transparente. Un processus décisionnel participatif qui renforce l'implication du citoyen qui constitue le corps fondamental de cette réforme.

Le «comité de réforme des structures et des missions de l'Etat» a suggéré, dans son rapport, l'installation de six champs de travail qui représentent l'essence de cette réforme.

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

Le deuxième champ est consacré aux collectivités territoriales et à l'administration locale. C'est à ce niveau-là que la crise est la plus flagrante. Dans ce cadre, l'objectif majeur est l'approfondissement et la confirmation de la décentralisation.

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

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

Le citoyen est le pivot du dernier champ : motif principal de la réforme. L'objectif premier est en effet de rétablir la confiance entre l'Etat et le citoyen à travers notamment l'assurance de la transparence et l'équité dans l'accès au service public.

Dans cette éventualité, le projet de réforme envisagé nécessite une approche globale, qui permet d'aboutir à un changement structurel de l'administration algérienne.

En outre, dans le but d'améliorer les prestations, simplifier les procédures administratives et rapprocher l'administration du citoyen, une série de mesures ont été prises par les autorités publiques, à citer notamment :

La dématérialisation des documents administratifs de l'état civil, qui permet au citoyen d'obtenir instantanément ses documents à partir de n'importe qu'elle commune ou antenne administrative, de suivre en ligne l'état d'avancement de leurs dossiers. Ceci permet ainsi de

## ***Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »***

---

lutter contre les problèmes liés à la bureaucratie tels que les pertes de temps, le gaspillage, les désagréments au citoyen et les pratiques de corruption. Donc, l'état civil désigne le service public chargé de dresser des actes constatant plusieurs faits, notamment les actes de naissance, de mariage et de décès. Ainsi la délivrance, par exemple, des documents administratifs tels que le passeport biométrique, la carte d'identité biométrique, le permis de conduire et la carte grise est désormais possible via des portails électroniques.

Enfin, les réformes administratives algériennes ont encore du chemin à faire pour apporter les changements souhaités. Ils n'ont modifié ni la structure de la bureaucratie publique, ni les valeurs, les croyances et les pratiques qui y sont associés. L'administration publique en Algérie reste centralisée, la plupart des fonctions continuent à être effectuées par des structures organisationnelles verticales avec le même vieux mode. La culture traditionnelle de travail du secteur public est restée bien en place.<sup>45</sup>

### **4.2. La numérisation levier de modernisation de l'administration publique :**

Nous vivons actuellement une époque marquée par les innovations dans les technologies de l'information et de la communication (TIC), et par concomitance, des changements possibles dans la gestion des services publics afin de répondre aux attentes des citoyens, qui sollicitent des services numériques en temps réel et de grande valeur (Brown, 2005; Mergel et al. 2019).<sup>46</sup>

Ceci étant dit, les organisations y compris celles du secteur public se voient obligées de s'adapter aux changements apportés par les nouvelles TIC afin de soutenir leurs objectifs d'affaires (Transparence, interopérabilité et satisfaction des citoyens). C'est dans ce sens que la transformation digitale dans le secteur public intervient. Elle signifie le redéploiement de nouvelles méthodes de travail avec les différentes parties prenantes, de créer de nouveaux cadres de prestations de service et de nouvelles formes relationnelles (Al-Hujran et al.2015; European Commission, Directorate-General for Research and Innovation, 2013).

---

<sup>45</sup>TENIOUA Doctorante et BENTERKI Azzedine « Réformes de l'administration publique algérienne : Travers du passé et leçons internationales », Université Abdelhamid MEHRI Constantine2. P. 44-51, in <https://www.asjp.cerist.dz> consulté le 12/06/2021 à 13 :30.

<sup>46</sup>Transformation Digitale de L'Administration Publique : Revue de la littérature et état des lieux in <http://eujournal.org>. consulté le 12/06/21 à 14 :19.

## ***Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »***

---

Ces mêmes entreprises du secteur public doivent suivre les évolutions technologiques en optant pour la digitalisation, qui permettrait de faciliter l'implantation d'une « plateforme » organisationnelle structurée (Babinet, 2016).

D'une façon globale, nous estimons que les apports des technologies de digitalisation sont importants du fait qu'elles permettent d'être à la fois à jour dans les tâches à exécuter et rapide dans l'utilisation et la diffusion de l'information, entre toutes les parties. En outre, les technologies de digitalisation proposent des avantages assez importants qui pourront modifier les choix organisationnels et managériaux des entreprises du secteur public.

Ces modifications au niveau des choix interviennent dans un contexte qui vise à améliorer d'une manière efficace et efficiente les procédures administratives effectuées par les entreprises du secteur public, afin de produire promptement un produit fini de qualité et d'améliorer le degré de citoyenneté (Bressolles et al. 2014).

En effet, la transformation digitale offre l'opportunité d'aller au-delà de la simple dématérialisation. Elle ouvre une réflexion sur les nouvelles façons de servir l'utilisateur, en allégeant et en supprimant un certain nombre de démarches administratives, et en permettant de mieux cibler les services et politiques. Ce faisant, elle présente un potentiel à améliorer doublement la relation entre les usagers qui seraient davantage satisfaits des services rendus et les administrations publiques qui auraient davantage de temps à consacrer aux cas particuliers et/ou aux tâches à forte valeur ajoutée.<sup>47</sup>

### **4.3. L'impact de la numérisation sur les organisations publiques :**

De nombreuses études s'interrogent sur la numérisation et sur son impact sur le fonctionnement des organisations, puisque les organisations publiques sont incitées à utiliser d'avantage les technologies numériques, soit pour transformer les relations existantes entre le gouvernement et les citoyens, soit pour en créer de nouvelles dans le but d'une amélioration de la qualité et de l'efficacité des services publics fournis aux citoyens.<sup>48</sup>

En Algérie, la numérisation de l'administration publique est devenue une réalité et concerne un grand nombre de documents tels que les actes d'état-civil.

---

<sup>47</sup><https://www.chaire-eppp.org>, consulté le 12/06/21 à 14 :19

<sup>48</sup> <https://www.administration-numérique.chaire.ulaval.ca>, consulté le 05/05/21 à 14 :40.

## ***Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »***

---

La modernisation de l'administration algérienne publique par l'utilisation des supports technologiques a eu pour mérite la dématérialisation des documents administratifs pour une meilleure prise en charge des besoins du citoyen.

La numérisation est appréhendée en étant considérée comme une source de risques quant à la sécurisation des flux des données stockées. En outre, l'Algérie connaît un grand vide juridique dans le domaine des TIC, la législation algérienne n'a pas encore mis à jour ses lois pour réglementer les nouvelles activités liées au numérique. A part la loi relative à la prévention et à la lutte contre les infractions liées aux TIC (cybercriminalité) et celle adoptée début 2015 fixant les règles générales relatives à la signature et la certification électroniques, les autres projets de loi annoncés par le gouvernement n'ont pas encore vu le jour.

La digitalisation des services publics en Algérie a introduit des changements importants et continue à mener le secteur public vers une ère numérique.

Cependant, si la dématérialisation des documents administratifs a accéléré la modernisation des services de l'État et permis d'importants changements des méthodes de travail, elle est aussi appréhendée en étant considérée comme une source de risques quant à la sécurisation des flux des données stockées. La digitalisation des services publics par l'utilisation des supports technologiques a eu pour conséquences de réduire l'abondante paperasse et le travail des préposés et, surtout, de permettre aux usagers d'accéder plus rapidement à ces services, sans effort de déplacement. La digitalisation est largement utilisée dans les administrations et les collectivités, elle répond à la nécessité de mieux prendre en charge les besoins du citoyen.

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

Pour améliorer les prestations et simplifier les procédures administratives une série de mesures ont été prises par les autorités publiques, à citer notamment, l'allègement des procédures administratives, l'allongement de la validité des documents administratifs, la mise en place de systèmes d'information intégrés, ainsi que la mise en ligne de certains services au profit du citoyen. Ces mesures, inscrites dans le cadre du plan du gouvernement, visent à édifier

## *Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »*

---

une administration efficiente et transparente, fondée sur un service public moderne et affranchi de toute entrave bureaucratique. Et aussi pour mettre un terme à la crise de confiance qui existe entre l'administration et le citoyen. Quelques exemples des chantiers numérisés par l'administration publique peuvent être cités. Il s'agit de :

- La délivrance des passeports biométriques et des cartes d'identité nationale biométrique, qui sont dorénavant établis au niveau des communes, dans le cadre de la nouvelle stratégie du gouvernement. Cette décentralisation a pour but d'éradiquer notamment les phénomènes de la bureaucratie et la corruption, selon la nouvelle stratégie, qui met en avant l'impératif de lutter, sans relâche, contre ces fléaux et ce à travers le processus de modernisation enclenché.
- Numérisation de l'ensemble des registres de l'état civil et mise en place du registre national automatisé de l'état civil.
- La Mise en place du fichier national électronique des cartes grises permettant aux citoyens de se faire délivrer sur place ce document, la transcription de naissance, de mariage ou de décès pour retirer ces documents.

En effet, le citoyen obtient instantanément ses documents d'état civil à partir de n'importe quelle commune ou antenne administrative du territoire national. Il n'a plus besoin de se déplacer au lieu de transcription de naissance, de mariage ou de décès pour retirer ces documents.

En d'autres termes, l'impact de la numérisation sur les services publics se manifeste par les faits et les conséquences suivantes :

- La numérisation des services publics accroît le nombre de canaux de communication entre le gouvernement et les citoyens.
- La numérisation des services publics a été conduite, tout d'abord, dans une logique de mimétisme des services analogiques (p.ex. : numériser un formulaire papier). Ensuite la prestation de services publics numériques s'est développée (p.ex. : application pour l'obtention de bourse ou de certification). Enfin, la numérisation de ces services comprend également une dimension croissante de contrôle et de contrainte (p.ex. : les problématiques liées à la cyber-sécurité).
- La numérisation des services publics a transformé le cadre d'interaction administrative, qui est passé du bureau de l'agent public, à un dispositif technique.

## *Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »*

---

-En plus des agents publics et des citoyens, une troisième catégorie d'acteurs participe aux interactions administratives numériques, celle des artefacts de technologie de l'information.

-Si la numérisation a permis d'augmenter l'accès aux services publics à travers la mise en œuvre d'une logique de libre-service, la numérisation a également exclu une partie des citoyens n'ayant pas la technologie et/ou les compétences requises.

Donc, pour le secteur public, c'est une réelle opportunité. Il a su poser toutes les bases nécessaires pour initier avec succès les premières étapes vers ce modèle numérique, et les atouts de ce secteur sont ainsi nombreux, la mutation déjà réalisée est significative, mais aussi le potentiel de développement reste important. En effet quelques challenges sont apparus afin de les relever, tels que :

-Utiliser tous les canaux de façon complémentaire en optimisant les interactions, afin d'enrichir la relation « client/ usager ».

-Adapter la présence et les services des organisations publiques aux nouveaux usages (médias sociaux, Internet mobile,...).

-Adapter les modèles d'organisation intra et inter organismes pour favoriser le travail en réseau et la mise en œuvre de processus transverses.

-Savoir organiser l'innovation et l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication, ce qui suppose de les maîtriser et de développer l'agilité dans la construction et la mise en œuvre des solutions.

Pour autant, tout en empruntant avec ambition cette voie pour ce qu'elle permet en termes de service et de performance, le secteur public doit se préserver du risque d'une image « déshumanisée ». L'apport des technologies de l'information, en même temps qu'il facilite l'autonomie et la responsabilisation des usagers.

## *Chapitre II : La numérisation et l'état civil « une solution de modernisation »*

---

### **Conclusion :**

La transformation numérique, après avoir prioritairement visé les citoyens et les usagers, doit maintenant relever le défi d'une implantation durable au sein de l'administration, pour moderniser les méthodes de travail et conforter l'efficacité de l'action publique. Donc, il faudra composer avec deux dimensions, le technologique et l'humain, pour que l'organisation tire le meilleur parti de la transformation numérique.

Donc, la transformation digitale relève d'un double changement. D'une part, elle suppose un changement d'approche qui replace les besoins de l'utilisateur au centre du fonctionnement des services publics, de s'appuyer plus intensément sur les outils numériques et les données, ainsi que d'appréhender le fonctionnement des services publics au travers d'un modèle d'état-plateforme. D'autre part, elle emporte un changement d'organisation, avec des modes de fonctionnements et des structures moins hiérarchiques, davantage centrées sur les méthodes collaboratives.

En effet, l'administration électronique peut contribuer au développement social et économique des pays en améliorant l'efficacité et l'efficacité du secteur public ainsi que les liens entre les divers services de l'administration.

**Chapitre III : La numérisation  
de l'APC d'Akbou :  
« Présentation et analyse des  
résultats »**

## **Introduction**

Ce troisième chapitre regroupe deux parties, la première concerne la présentation de l'organisme d'accueil à travers un bref historique, l'organigramme, les activités et les missions des différents services. Dans la seconde partie, nous allons essayer de confirmer ce que nous avons proposé dans les hypothèses et d'avoir des réponses sur la question de départ.

Afin de réaliser cet objectif, nous avons choisi l'APC d'AKBOU, plus précisément le service d'état civil, comme terrain pour réaliser notre recherche.

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

### **1.1. Organisme d'Accueil :**

#### **1.1.1. Historique de l'organisme d'accueil (Commune d'AKBOU) :**

Akbou est une création française, datant de 1874. Le point le plus remarquable est la présence d'un mausolée d'époque romaine, attribué à la famille berbère romanisée de Firmus. Il se signale au milieu de la vallée de la Soummam.

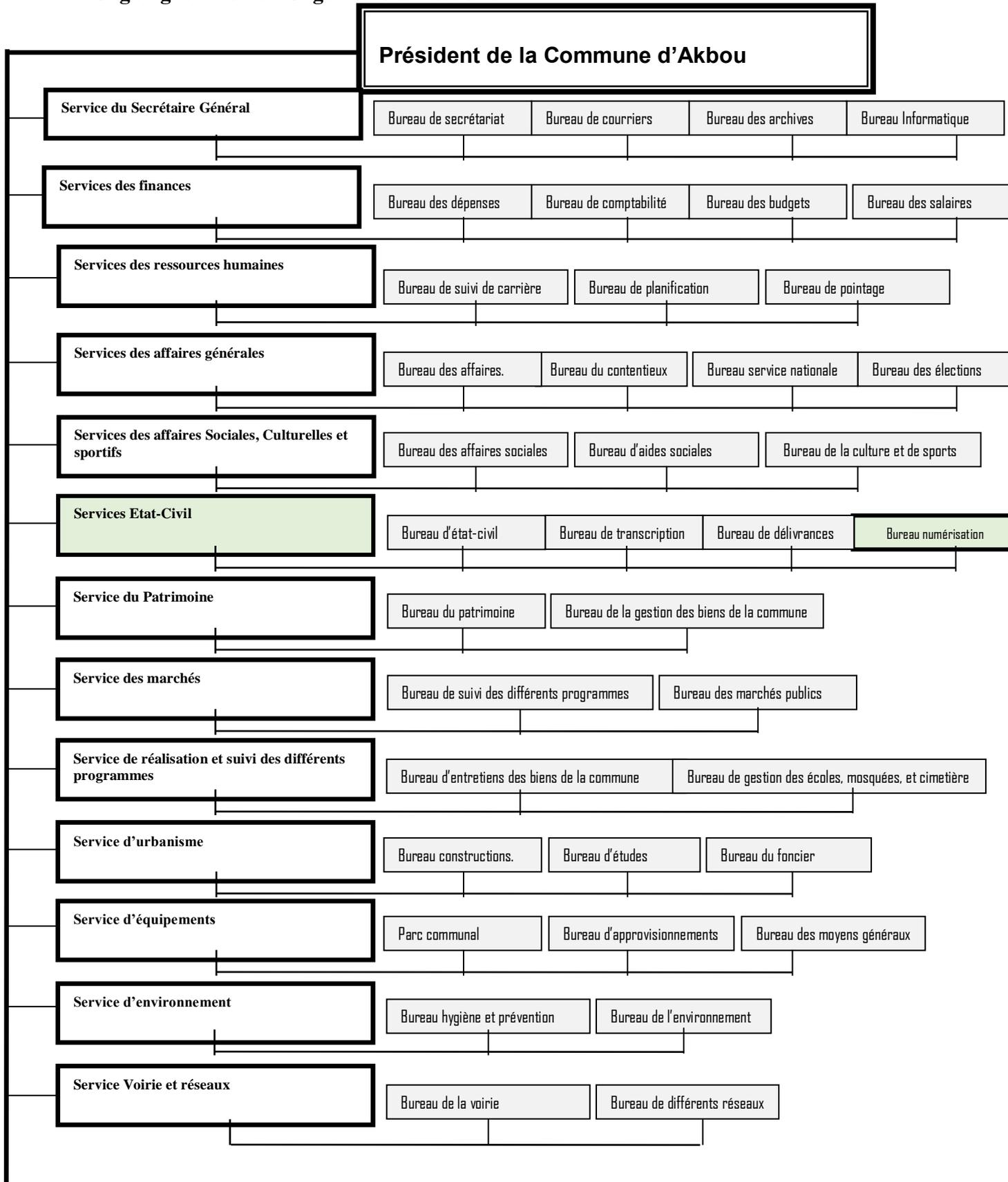
Akbou est la deuxième commune la plus peuplée de la wilaya de Bejaia après Bejaia et également la 2<sup>e</sup> agglomération avec 43 000 habitants, selon le recensement général de la population et de l'habitat de 2008, la population de la commune d'Akbou est évaluée à 53 282 habitants contre 19 992 en 1977.

Akbou joue un grand rôle économique dans la région de par la densité de son tissu industriel. Sa réputation qui a largement dépassé les frontières nationales, s'est construite autour d'une ZAC de 50 dynamiques entreprises.

Akbou bénéficie également de l'apport du grand barrage de Tichy Haf situé non loin de la ville. Trois autres grands réservoirs sont prévus pour répondre aux besoins de la population, de l'industrie et de l'agriculture.

## Chapitre III : La numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »

### 1.1.2. Organigramme de l'Organisme d'Accueil :



## Chapitre III : La numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »

### 1.1.3. Situation Géographique de l'Organisme d'Accueil :

La commune d'Akbou est une ville de l'intérieur du pays, elle est située au centre-est à 200 km d'Alger et à 70 km du port de Bejaïa dont elle dépend. Traversée aujourd'hui par la route nationale n° 26 en pleine réfection, l'édification d'Akbou remonte à Mars 1883.

Auparavant, la région était occupée, dans l'Antiquité, par les Romains avec notamment la présence d'un mausolée romain situé dans le milieu de la vallée de la Soummam.

La ville d'Akbou est située dans la partie supérieure de la vallée de la Soummam sur le flanc oriental du Djurdjura. Elle est délimitée au Nord par Ouzellaguen, à l'Est par la rivière de la Soummam, qui la sépare de la commune d'Amalou, au Sud-Est par l'Oued Sahel, appelé localement "assif Abbas", qui la sépare de la commune de Ait R'Zine, au Sud par la commune de Tazmalt, à l'Ouest par la municipalité de Ighram et au Nord-Ouest par la ville de Chellata.

La ville d'Akbou est située à une altitude moyenne de 280 m, Elle s'étend sur une superficie de 52,18 km<sup>2</sup>, comprenant deux zones distinctes : la zone urbaine et la périphérie avec la plaine d'Azaghar et les Villages de Lazib et du Colonel Amirouche (ex. Riquet).

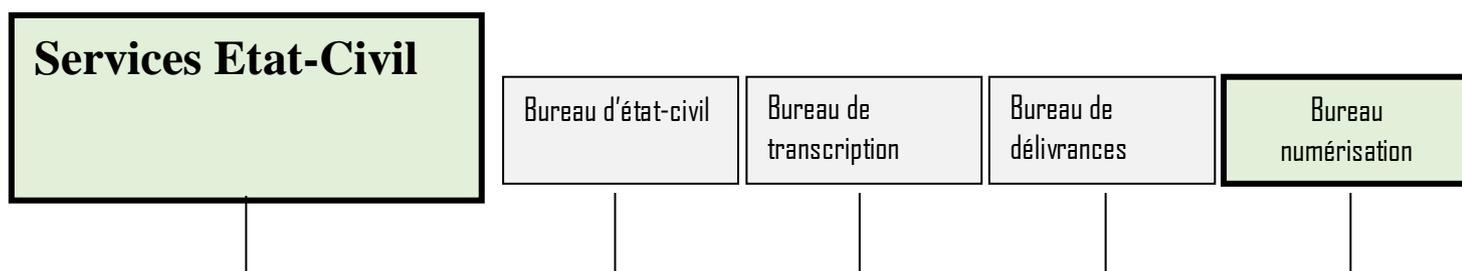
### 1.2. Présentation du Service Etat-Civil :

L'état civil est un terme à double sens :

- Il désigne la situation d'une personne dans la famille et la société telle qu'elle est établie par une procédure écrite d'identification administrative.
- Il désigne également le service public chargé de dresser les actes de naissance, de mariage et de décès, etc.

C'est auprès de la mairie que les usagers peuvent effectuer les démarches d'état civil, c'est-à-dire les démarches relatives aux actes de naissance, de mariage et de décès et au livret de famille etc.

L'état-civil de la mairie d'Akbou, est structurée en 04 Bureaux suivant le schéma ci-dessous :



### **1.2.1. Présentation du Bureau ETAT-CIVIL**

Le bureau état-civil est chargé de :

- Classements des registres état-civil par année.
- Traitements du courrier départ et arrivée.
- Etablissement des situations quotidiennes de nombre d'actes (Naissances, Mariages et décès) établis aux guichets Hors Communes.
- Etablissements des tables décennales.
- Entretiens et sécurité des registres d'état-civil.

### **1.2.2. Présentation du Bureau de Transcription**

Le bureau de transcription est chargé de :

- Transcription des nouveau-nés, sur le registre des naissances.
- Transcription des mariages en cours de l'année, sur le registre des mariages.
- Transcription des décès en cours de l'année, sur le registre des décès.
- Délivrances des bulletins de naissance et de décès de l'année en cours.
- Délivrances des livrets de famille et des actes de mariages de l'année en cours.

### **1.2.3. Présentation du Bureau de délivrances**

Le bureau délivrances est chargé d'établir tous les actes d'état-civil, à savoir :

- Actes de naissances, actes de mariages et divorces, actes de décès, fiches familiales, fiches individuelles, certificats de vie, certificats de non remariage, certificats de célibat, avis de mention de mariage comme de décès.

### **1.2.4. Présentation du Bureau Biométrique**

#### **• Définition de la Biométrie :**

- Le mot **Biométrie** signifie « mesure + vivant » ou « mesure du vivant », et désigne dans un sens très large l'étude quantitative des êtres vivants, l'usage de ce terme se rapporte, de plus en plus, à l'usage de ces techniques à des fins de reconnaissance, d'authentification et d'identification des personnes.

Les techniques d'identification par la biométrie servent principalement à des applications dans le domaine de la sécurité, comme le contrôle d'accès automatique, un tel dispositif étant qualifié de système de contrôle biométrique.

Un système de contrôle biométrique est un système automatique de mesure basé sur la reconnaissance de caractéristiques propres à l'individu.

### ***Chapitre III : La numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »***

---

C'est auprès du Bureau Biométrique que les usagers peuvent effectuer les démarches d'établissement de leur **Acte de Naissance Spéciale N°12, Carte d'Identité Nationale (CNI), Passeport Biométrique et carte grise.**

- **Les tâches du Bureau Biométrique :**

Le Bureau Biométrique de la mairie d'Akbou est chargé de 06 opérations :

- 1- Réception des demandes des usagers pour établissement de leurs **Acte de Naissance Spéciale N°12, Carte d'Identité Nationale (CNI), Passeport Biométrique et carte grise.**
- 2- Numérisation des registres de naissances à l'aide d'un Robot-Scanner, matériel très puissant et efficace.
- 3- Saisie des actes de naissances en arabe, à partir des vues des pages numérisées.
- 4- Validation (Confirmation) des données des actes de naissances déjà saisies.
- 5- Impressions des Actes de Naissance Spéciale N° 12 et Carte d'Identité Nationale (CNI)
- 6- Délivrances des **Actes de Naissance Spéciale N°12, Carte d'Identité Nationale (CNI), Passeport Biométrique ou carte grise.**

- **Moyens et équipements informatiques :**

Le Bureau Biométrique dispose de tous les équipements nécessaires pour accomplir ces opérations à savoir :

- Un Robot-Scanner pour numérisations des registres d'état-civil.
- 20 micro-ordinateurs de même marque HP PRO, chaque micro-ordinateur est équipé du processeur Intel Pentium 2.80 Mhz, 4Go Ram, 500Go DD, d'une imprimante CANON LBP 1100, d'un onduleur de marque BACK-UPS 500
- Des logiciels de saisie POOL et POOL-G fournis par le ministre de l'intérieur, des logiciel de validation et impressions des documents PRESIDENT fourni aussi par le ministre de l'intérieur.
- Logiciel de demandes et délivrances conçu par les services d'informatiques du ministère de l'intérieur et des collectivités locales, et amélioré par le chargé de la biométrie au niveau de l'APC « TAHIR Youcef ».
- Logiciel PHOTOSHOP pour traitements des images, des pages des registres d'état-civil.
- Logiciel anti-virus KASPERSKY original pour toute la plateforme informatique.

### **1.3. Caractéristiques générales des logiciels Biométrie :**

#### **1.3.1. Définition :**

En informatique, un logiciel est un ensemble de séquences d'instructions interprétables par une machine et d'un jeu de données nécessaires à ces opérations. Le logiciel détermine donc les tâches qui peuvent être effectuées par la machine, ordonne son fonctionnement et lui procure ainsi son utilité fonctionnelle. Les séquences d'instructions appelées « programmes » ainsi que les données du logiciel sont ordinairement structurées en fichiers. La mise en œuvre des instructions du logiciel est appelée exécution, et la machine est appelée ordinateur ou calculateur.

Un logiciel peut être classé comme système, applicatif, standard, spécifique, ou libre, selon la manière dont il interagit avec le matériel, selon la stratégie commerciale et les droits sur le code source des programmes. Le terme logiciel propriétaire est aussi employé.

Créer un logiciel est un travail intellectuel qui prend du temps. La création de logiciels est souvent le fait d'une équipe, qui suit une démarche logique et planifiée en vue d'obtenir un produit de bonne qualité dans les meilleurs délais.

#### **1.3.2. Logiciels Biométrie :**

Le bureau biométrie de la commune d'Akbou est doté de trois logiciels de gestion.

- **Logiciel Demandes 12S :**

Ce logiciel est conçu pour le but d'archiver toute demande d'un extrait de naissance n° 12 spécial. Après la saisie des données d'une personne demandeur de cette requête, elle est expédiée au serveur local (Archivée dans une base de données serveur » SQL.

Grace à cette performance du génie informatique, les données peuvent être lues dans n'importe quel poste autorisé au réseau état-civil.

- **Logiciel confirmations 12S :**

Ce logiciel est développé dans le but de confirmer et imprimer toute demande au 12s, l'utilisateur de ce logiciel est conçu pour la vérification de toutes les données de l'intéressé sur le registre d'état civil avant de procéder à l'impression de cet acte de naissance n°12 spécial.

### ***Chapitre III : La numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »***

---

Ce dernier peut introduire l'année et le n° d'acte de naissance pour appeler à l'affichage des données déjà saisie, après vérification correcte des données, cet agent peut imprimer ce document.

- **Logiciel délivrances 12S :**

Ce logiciel, représente le registre de délivrance des extraits de naissances N°12S. Après la saisie de la demande et la confirmation et l'impression du 12s, lors de l'utilisation de cette machine de délivrance, il suffit d'introduire l'année et le n° d'acte de naissance du demandeur, les données vont être affichées à l'écran, des fenêtres de saisie des données de la carte d'identité nationale de l'intéressé sont obligatoires à remplir pour pouvoir imprimer une décharge de délivrance.

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

### **2.1. L'enquête de terrain :**

Afin de réaliser une enquête empirique, il faut adapter une ou plusieurs méthodes voire techniques de recherche pour recueillir des données qui feront l'objet d'une vérification par la suite.

Dans cette partie, nous présenterons les méthodes et les techniques ainsi que les étapes et les enquêtes sur le terrain.

- **Les méthodes et les techniques utilisées**

Pour entamer une recherche scientifique, cela nécessite l'utilisation des méthodes adéquates à notre thématique, qui permettront de découvrir un aspect de la réalité. Ces méthodes, au sens général, permettront d'apporter des informations et des vérités concernant notre travail.

Afin de décrire et d'analyser notre thème, nous avons utilisé la méthode et la technique quantitative, il s'agit d'un questionnaire dans le but de démontrer l'objectif de notre recherche, à savoir confirmer ou infirmer nos hypothèses de recherche.

### **2.2. La population d'étude :**

Lors de notre recherche au sein de l'APC d'AKBOU, nous nous sommes intéressées aux employés du service de l'état civil, car c'est dans celle-ci que nous avons effectué notre enquête de terrain. Notre échantillon est d'un total de 10 personnes (07 agents de maîtrise et 03 cadres), qui se compose de 06 hommes et de 04 femmes.

### **2.3. Analyse et interprétation des résultats :**

Cette partie est consacrée à l'analyse des données et à l'interprétation des résultats que nous présenterons sous forme d'un ensemble de réponses et de tableaux simples. Cette partie renferme les résultats concernant les questionnaires récupérés.

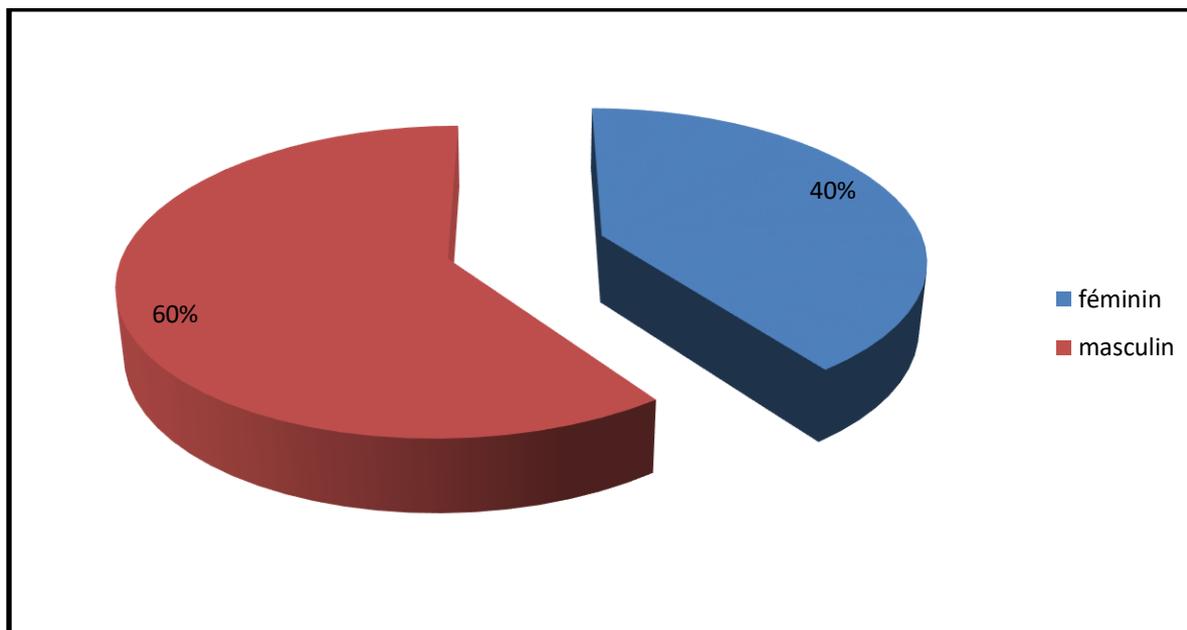
#### **2.3.1. Les caractéristiques de la population :**

**Tableau 03 : la répartition de la population selon le sexe**

<b>Sexe</b>	<b>Nombre</b>	<b>Taux</b>
<b>Féminin</b>	04	40%
<b>Masculin</b>	06	60%

**Source :** établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

### Chapitre III : La numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »



**Figure 02 : La répartition des questionnés selon le genre.**

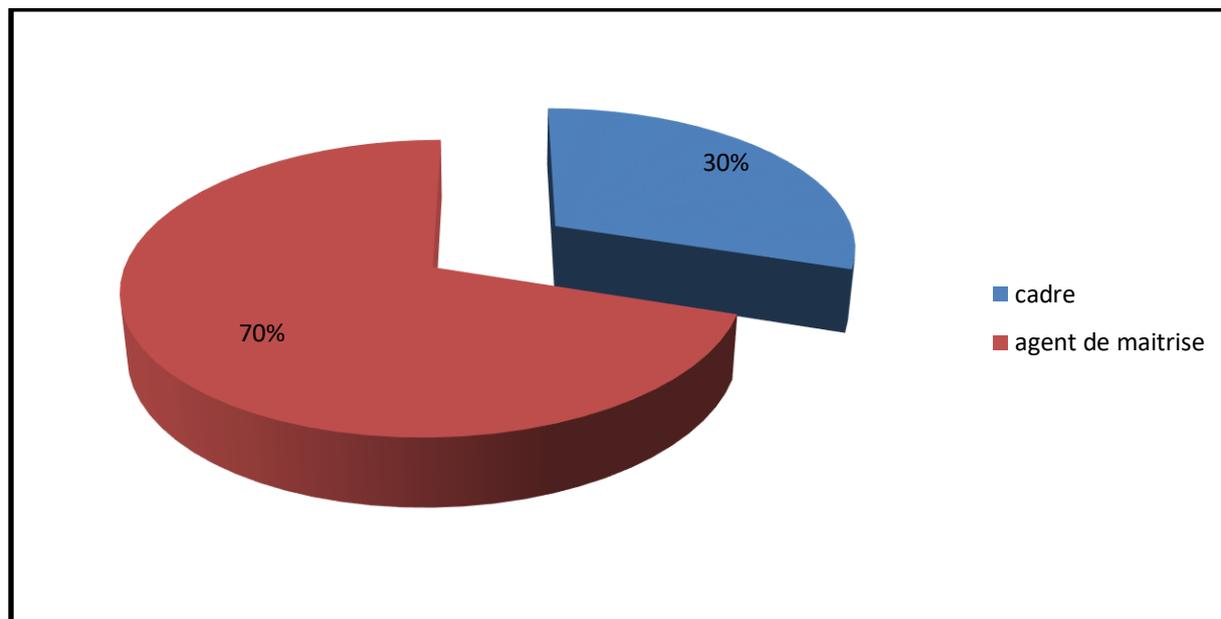
**Source :** établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

D'après ce graphe, nous constatons que 60% de la population enquêtée est du sexe masculin, suivi par 40% du sexe féminin. Ce qui nous permet de remarquer que le pourcentage représenté par le sexe masculin est plus élevé par rapport au pourcentage représenté par le sexe féminin.

**Tableau 04 : Les catégories socioprofessionnelles**

Catégorie socioprofessionnelle	Effectif	Taux
Cadre	03	30%
Agent de maîtrise	07	70%
<b>Total</b>	10	100%

**Source :** établis par nous-mêmes à partir des données collectées.



**Figure 03 : La répartition des questionnés selon la catégorie socioprofessionnelle**

**Source :** établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

Nous constatons selon ce graphe que la catégorie des cadres représente un taux de 30% équivalent à trois (03) cadres dont deux (02) avec un niveau universitaire et un (01) avec un niveau secondaire. Tant dit que, la catégorie des agents de maîtrise représente un taux de 70% équivalent à sept (07) agents, où six (06) d'entre eux avec un niveau secondaire et un (01) avec un niveau moyen.

### 2.3.2. TIC à l'APC :

➤ **Informatisation des services de l'APC :**

**Tableau 05 : Avis des questionnés sur l'informatisation de l'APC**

Questions /Réponses	Oui	Pourcentage	Non	Pourcentage
<b>Informatisation de l'APC</b>	10	100%	0	0%
<b>Utilisation des micro-ordinateurs</b>	10	100%	0	0%
<b>Utilisation de l'informatique afin de saisir des informations ou alimenter une base de données</b>	10	100%	0	0%

**Source :** établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

Concernant cette catégorie de questions qui portent sur l'informatisation des services de l'APC d'AKBOU, nous constatons que toute la population (100%) a confirmé que l'APC est

### ***Chapitre III : La numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »***

---

informatisée d'une manière modulaire et cela s'explique par le fait que l'outil informatique est utilisée pour saisir des informations ou alimenter une base de données.

#### **➤ L'Internet au sein l'APC :**

Pour cette tranche de questions qui est consacrée à l'utilisation et la mise à disposition de l'Internet dans cette APC, nous remarquons que selon tous les questionnés, leur APC est connectée à l'Internet depuis 2010. Mais, elle ne met pas des postes Internet à la disposition des employés.

#### **➤ Numérisation de l'Etat civil de l'APC :**

Nous avons réservé cette partie de questions au service de l'état civil. Tous les employés réservés à cette tâche et qui sont au total de dix (10) questionnés, ont répondu par l'affirmative, c'est à dire que leur ce service est numérisé et c'est ce que nous avons constaté de visu. Les documents numérisés sont les suivants :

- Les actes de : naissance, mariage et décès.
- La fiche familiale et la résidence.
- La carte grise et la carte d'identité biométrique, etc.

Ces différents documents se numérisent de la manière suivante :

Prenons l'exemple des actes de naissances, la numérisation de ce document se réalise en plusieurs étapes :

- Transcription des actes (écriture sur le registre de naissance).
- Signatures des registres par le Président de l'APC.
- Numérisation (scan) des registres avec un « robot scanner ».
- Attribution des numéros pour chaque acte de naissance.
- Saisie des données suivant les images scannées dans un logiciel attribué par le ministère intérieur via la wilaya de Bejaia (logiciel « acte de naissance / acte de mariage /acte de décès).
- Impression des actes, comme une dernière étape.

Ainsi donc, ce processus se fait dans le but de garantir la sécurité de données, l'absence des erreurs, la rapidité et l'efficacité des prestations des services aux citoyens, ainsi que la facilité de manipuler les données afin de mettre en place une gestion efficace et fiable pour l'organisation des services de l'APC.

### Chapitre III : La numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »

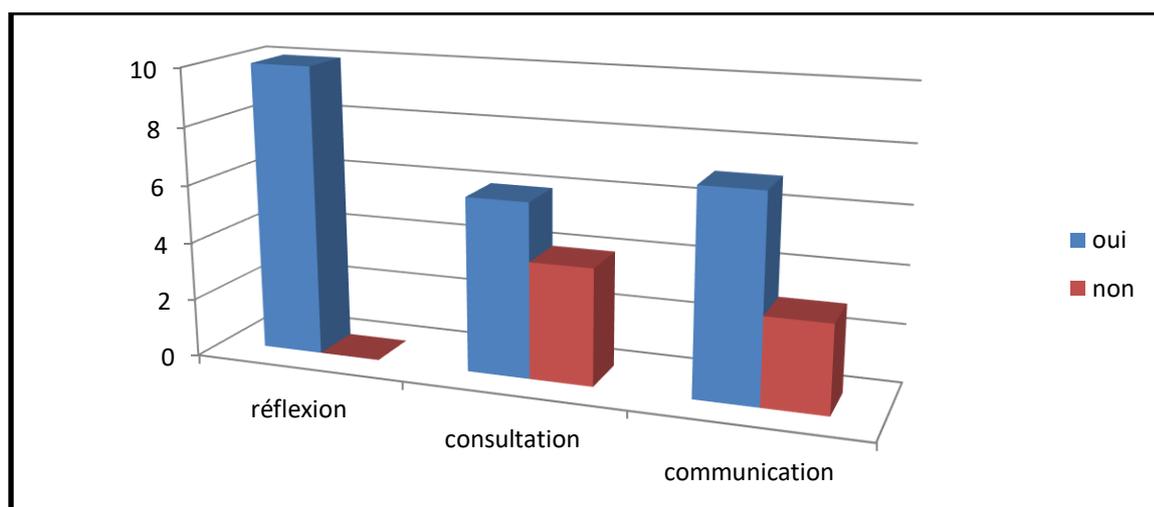
#### 2.3.3. TIC et organisation du travail à l'APC :

➤ Mise en œuvre de la numérisation :

**Tableau 06 : Implication du personnel dans le processus d'implantation du changement (numérisation)**

Questions /Réponses	Oui	Taux	Non	Taux
Réflexion sur l'implantation-développement des TIC et la numérisation de l'Etat civil de l'APC	10	100%	0	0
Consultation du personnel de l'APC au moment de la mise au point de ces changements organisationnels et technologiques	06	60%	04	40%
Communication suffisante de la présidence de l'APC pour expliquer les raisons de l'implantation des TIC (numérisation)	07	70%	03	30%

Source : établis par nous-mêmes à partir des données collectées.



**Figure 04 : Implication du personnel dans le processus d'implantation du changement (numérisation)**

Source : établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

Cette figure montre que la totalité des questionnés (soit 100%) affirme qu'il y a eu une réflexion sur l'implantation-développement des TIC et la numérisation de l'état civil de l'APC.

Concernant, la consultation du personnel de l'APC au moment de la mise au point de ces changements organisationnels et technologiques, plus de la moitié de la population enquêtée (soit 60%) déclare qu'elle a été consultée lors de cette mise au point. Et le reste (soit 40%) a déclaré le contraire c'est-à-dire, qu'ils n'ont pas été consultés.

### Chapitre III : La numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »

Cela s'explique par le fait que ces 40% ne sont pas parmi ceux qui occupent des postes de responsabilités.

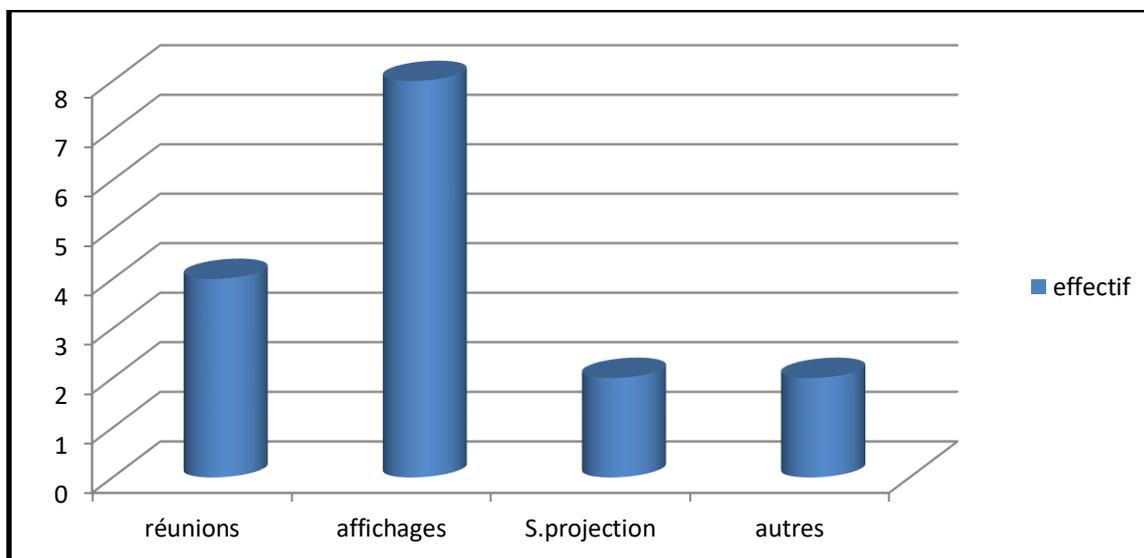
Pour la communication, nous constatons que près de trois quart (soit 70%) trouvent que la présidence de l'APC a suffisamment communiqué pour expliquer les raisons de cette implantation. Par contre, les 30% qui reste jugent cette communication comme insuffisante.

Ce résultat revient au fait que cette numérisation a été imposé par l'Etat (ministère de l'intérieur et des collectivités locales) ; ce qui signifie qu'elle a juste communiqué avec les personnes concernées par l'implantation de cette technologie.

**Tableau 07 : Moyens utilisés pour l'information du personnel**

Questions /Réponses	Effectif	Taux
Réunions	04	40%
Affichages	08	80%
Séances de projections	02	20%
Autres (formation/rien)	02	20%

Source : établis par nous-mêmes à partir des données collectées.



**Figure 05 : Moyens utilisés pour l'information du personnel**

Source : établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

Cette figure montre une diversité de moyens utilisés pour informer le personnel à savoir : réunions, affichages, séances de projections et autres ou nous remarquons que la quasi-totalité

### Chapitre III : La numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »

des personnes interrogées (soit 80%) déclare que l'affichage est le moyen le plus utilisé. Suivie par les réunions et les séances de projections.

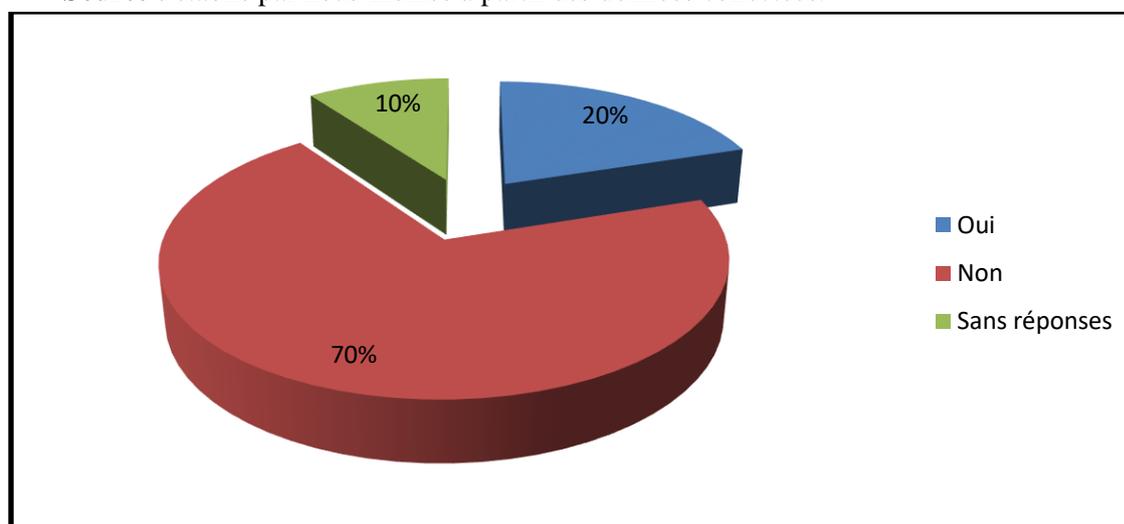
D'après ces résultats, cette diversité entre ces moyens revient au fait que l'APC utilise différents outils pour bien communiquer et informer son personnel

#### ➤ Usages des TIC (numérisation) au travail :

**Tableau 08 : Formation assurée par l'APC**

Questions /Réponses	Oui	Taux	Non	Taux	Sans réponses	Taux
Formation assurée par l'APC	02	20%	07	70%	01	10%

Source : établis par nous-mêmes à partir des données collectées.



**Figure 06 : Formation assurée par l'APC**

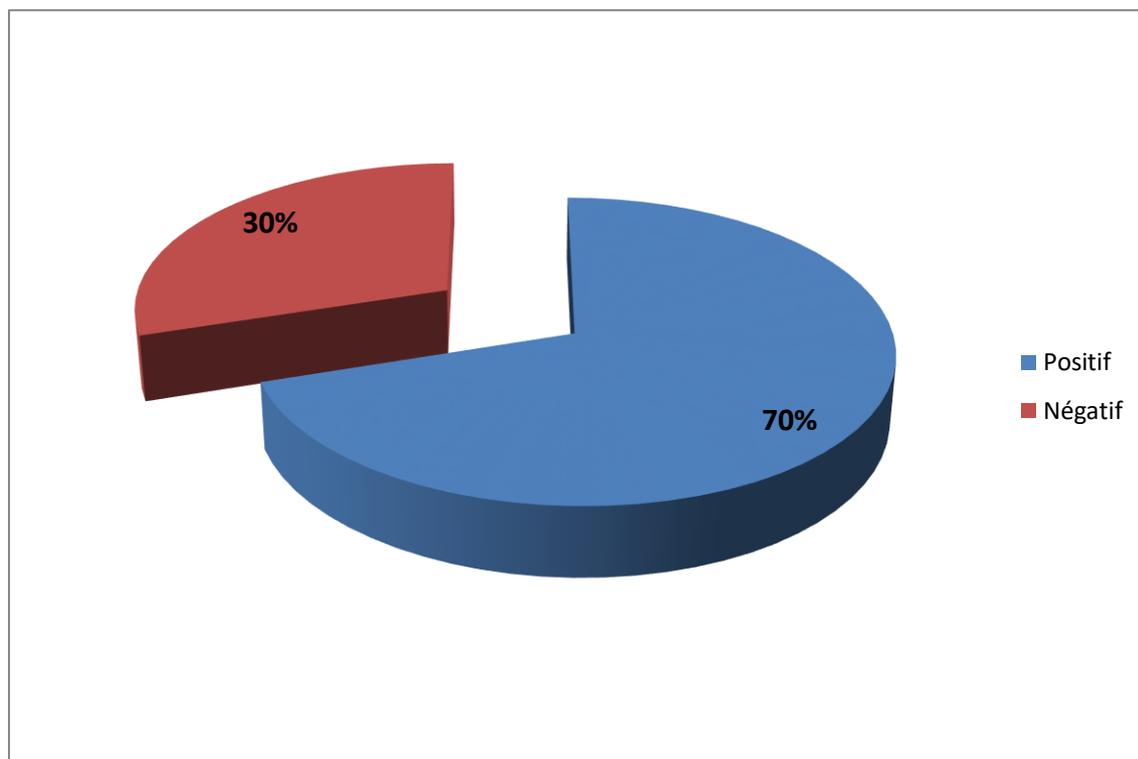
Source : établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

La figure 06 montre que 70% des questionnés enquêtés ont déclaré que l'APC ne leur a pas assurés une (ou des) formation (s) appropriée (s) pour pouvoir effectuer leur tâche ; cela revient au manque de formateurs qualifiés et de financement. Tans dit que le reste (soit 30%) dont 20% d'entre eux dit qu'ils ont eu des formations et 10% n'ont pas répondu à celle-ci.

**Tableau 09 : Difficultés d'adaptation à cette nouvelle forme de travail**

Avis des questionnés	Effectifs	Taux
Positif	07	70%
Négatif	03	30%

Source : établis par nous-mêmes à partir des données collectées.



**Figure 07 : Difficultés d'adaptation à cette nouvelle forme de travail**

**Source :** établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

Nous constatons d'après ce graph, que la majorité de la population enquêtée soit un pourcentage équivalant à 70% se sont facilement adaptés au changement induit au niveau de leur service, par ce que cette nouvelle méthode aide ces derniers dans l'exercice de leurs professions, bien qu'elle modifie leurs habitudes de travail. Mais nous ne pouvons pas ignorer qu'un nombre assez faible des questionnés (30%) trouvent des difficultés avec cette nouvelle méthode de travail.

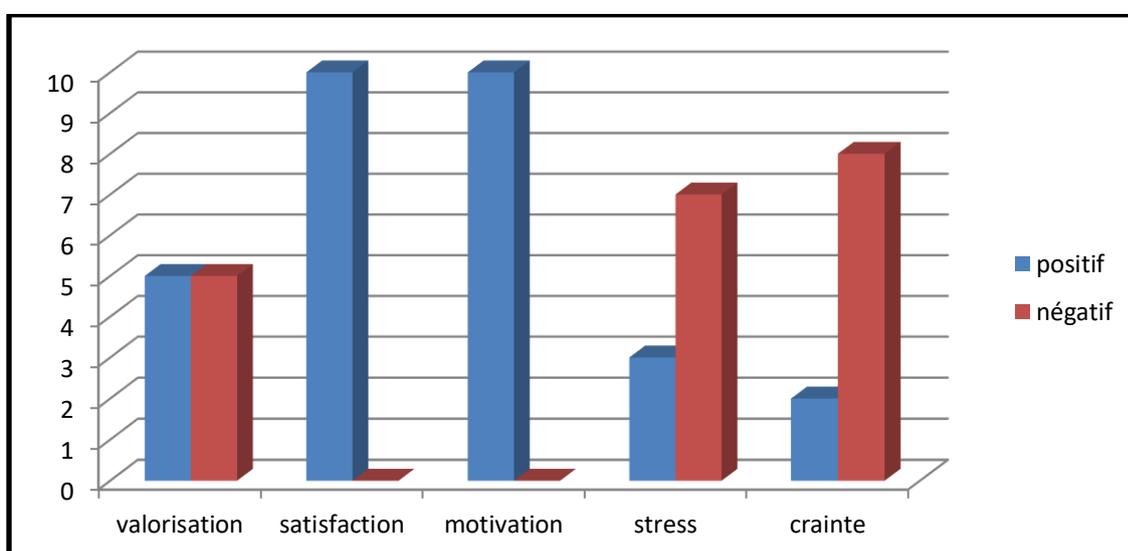
Aussi concernant les conséquences de l'implantation de cette nouvelle technologie (numérisation), nous remarquons que la plupart des questionnés ont remarqué une augmentation du niveau de vitesse dans l'exécution de leurs travail sur le fonctionnement interne d'une part, et d'autre part, un élargissement et un enrichissement au niveau des tâches réalisées sur le plan organisationnel du travail.

➤ **Attitude et craintes liées au changement :**

**Tableau 10 : Sentiment des questionnés sur les changements induits par la numérisation**

Sentiment	Positif	Taux	Négatif	Taux
<b>Valorisation</b>	05	50%	05	50%
<b>Satisfaction</b>	10	100%	00	00%
<b>Motivation/implication au travail</b>	10	100%	00	00%
<b>Stress</b>	03	30%	07	70%
<b>Crainte</b>	02	20%	08	80%

Source : établis par nous-mêmes à partir des données collectées.



**Figure 08 : sentiments des questionnés sur les changements induits par la numérisation**

Source : établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

Nous constatons à partir de cette figure que les changements induits par la numérisation ont provoqué plusieurs sentiments tels que : valorisation, satisfaction, motivation/implication au travail, stress et crainte.

D'une part, la totalité des questionnés (soit 100%) montrent qu'ils ont ressenti une satisfaction et une motivation au travail ainsi qu'un sentiment de valorisation avec un taux de 50%, dû à une amélioration de la qualité des services, une meilleure coordination et une vitesse dans l'exécution du travail.

### Chapitre III : La numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »

D'autre part, plus d'un quart (soit 30%) qui représente la tranche la plus âgés de la population a ressenti un stress et une crainte (soit 20%). Cela s'explique par une peur de l'inconnu, une préférence de la stabilité et une dépendance à la technologie.

**Tableau11 : Degré d'importance des freins ou obstacles de la numérisation**

Difficultés	Peu importants	Assez importants	Importants	Très importants
Evolution (changement) des outils TIC	01	05	03	01
Difficultés à former le personnel	02	02	03	03
Problèmes d'implication du personnel	01	03	05	01
Problème de la tutelle	06	02	01	01

Source : établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

A partir de ce tableau, nous constatons que :

D'abord, pour la première difficulté qui est liée à l'évolution (changement) des outils TIC ; la moitié des questionnés (50%) considère cette évolution comme assez importante, tandis que l'autre moitié se partage entre les autres degrés d'importance.

Ensuite, concernant les difficultés à former le personnel ; une majorité des questionnés se partage d'une manière équivalente entre ceux qui les trouvent comme importante et très importante.

Quant à la troisième difficulté qui représente les problèmes d'implication du personnel ; une majorité des questionnés se partage aussi entre un degré de difficulté assez important et important, soit trois (03) d'entre eux, c'est-à-dire 30% et classent ces problèmes comme assez importants et cinq (05) d'entre eux les classent comme importants.

Enfin, en ce qui concerne les problèmes de la tutelle ; un nombre de 06 sur 10 (soit 60%) des questionnés trouve le degré de cette difficulté comme peu important.

#### ➤ Pilotage du changement :

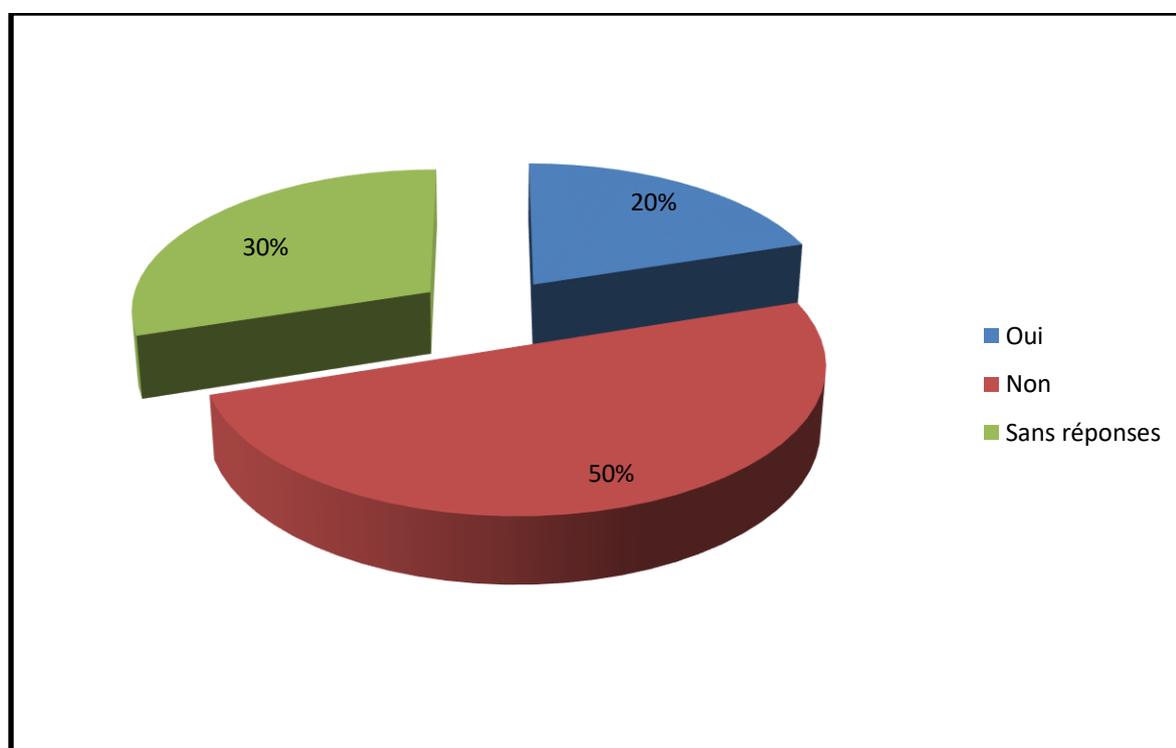
**Tableau 12 : La participation des questionnés au projet de pilotage du changement**

Participation	Effectif	Taux
Oui	02	20%
Non	05	50%
Sans réponse	03	30%

Source : établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

### Chapitre III : La numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »

Nous constatons d'après ce tableau, que seulement deux (02) questionnés (soit 20%) ont participé au pilotage du changement et cela revient au fait de leur catégorie socioprofessionnelle (grade : ingénieur d'état en informatique, technicien supérieur en informatique de gestion), et les cinq (05) autres questionnés (soit 50%) n'ont pas participé, vu qu'ils occupent des postes subalternes car le pilotage de ce changement nécessite la présence d'expérience et un savoir-faire c'est-à-dire, des personnes compétentes pour bien réussir ce changement.



**Figure 09 : La participation des questionnés au projet de pilotage du changement**

**Source :** établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

Ce graphe montre que 20% de la population questionnée a participé au pilotage du changement, tandis que les 50% autres n'ont pas participé et les 30% qui reste n'a pas répondu.

### *Chapitre III : La numérisation de l'APC d'Akbou « Présentation et analyse des résultats »*

**Tableau 13 : La méthode d'exécution du changement selon les questionnés**

<b>Méthode d'exécution</b>	<b>Effectif</b>	<b>Taux</b>
<b>Imposée</b>	02	20%
<b>Participative</b>	00	0%
<b>Rapide et brutale</b>	02	20%
<b>Par étape</b>	06	20%
<b>Total</b>	10	100%

**Source :** établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

A partir de ce tableau, nous remarquons que la méthode par étape est la plus utilisée pour l'exécution du changement et cela d'après 60% de la population enquêtée.

Cela revient au fait que cette méthode d'exécution est la plus adéquate pour ce genre de changement.

**Tableau 14 : Impact de la numérisation**

<b>Impact de la numérisation sur :</b>	<b>Positif</b>	<b>Taux</b>	<b>Négatif</b>	<b>Taux</b>
- L'organisation	9	90%	1	10%
-Le développement des compétences du personnel	7	70%	3	30%

**Source :** établis par nous-mêmes à partir des données collectées.

Ce changement (numérisation) a un impact sur l'organisation ainsi que sur le développement des compétences du personnel, et cela à partir des résultats du questionnaire résumé dans le tableau précédent, où on trouve que la quasi-totalité (soit 90%) des questionnés ont dit que cette numérisation a un impact positif sur l'organisation. Concernant son impact sur le développement du personnel près d'un quart (soit 70%) trouve que cette numérisation influence positivement le personnel.

## **Conclusion :**

Il convient de rappeler que nous avons présenté dans cette phase de travail l'organisme qui a abrité notre stage pratique (APC d'Akbou), puis, nous avons exposé la démarche méthodologique suivie par la présentation des caractéristiques de notre enquête.

Ensuite, nous avons tenté de faire une analyse et une interprétation de données pour mieux comprendre l'impact organisationnel des TIC notamment la numérisation sur les administrations publiques, puis, nous avons analysé les données recueillies auprès de l'APC, grâce auxquelles nous sommes arrivées aux conclusions suivantes :

- La numérisation a un impact positif sur la performance des organisations publiques, sur le service rendu aux usagers et apporte des améliorations considérables aux compétences du personnel.
- L'APC d'Akbou a réussi l'implantation de la numérisation, même s'il s'agit d'un changement structurel, donc imposé, grâce à la bonne communication et le partage avec les collaborateurs de cette fonction publique.
- Les TIC et le facteur humain sont complémentaires pour l'amélioration de la performance des organisations publiques.

De là, nous qualifierons l'impact organisationnel des TIC sur les administrations publiques comme étant positif, car il existe une dépendance entre les TIC et les performances des organisations publiques accompagnée d'une qualification de la ressource humaine qui constitue un levier important dans l'opération d'implantation des transformations et changements induits par l'usage des TIC.

# **Conclusion Générale**

Le présent travail de recherche a pour objectif essentiel d'étudier l'impact de la numérisation sur les organisations publiques à travers une étude quantitative sur un échantillon de personnels de l'APC de Akbou. Pour y parvenir, nous nous sommes tout d'abord intéressées au cadre théorique de la recherche par la présentation des notions de base concernant les TIC, ensuite nous avons abordé un certain nombre de notions liées à la numérisation, enfin dans le dernier chapitre, nous sommes entrées dans le vif de notre thème à travers l'analyse des résultats obtenues suite à une étude par questionnaires distribués à dix (10) personnes qui travaillent dans l'état civil de l'APC d'Akbou.

Au terme de cette recherche, il serait nécessaire de résumer l'essentiel des résultats auxquels nous sommes parvenus.

- L'étude a montré que l'usage des TIC au sein des organisations publiques ont un impact positif, et apportent des améliorations considérables aux compétences des collaborateurs et à l'organisation elle-même, ceci peut d'ailleurs, même constituer un élément essentiel pour la modernisation des services publiques voire même un facteur du développement local. Ce qui nous amène à vérifier (confirmer) notre première hypothèse selon laquelle la numérisation a un impact positif sur le fonctionnement des organisations publiques et apporte des améliorations considérables à la performance de ces dernières.
- L'étude a également montré que la bonne communication et le partage avec les collaborateurs de la fonction publique jouent un rôle important dans le processus d'implantation de la numérisation au sein des organisations publiques. Car l'implication du personnel permet d'introduire n'importe quel changement ou transformation avec succès. Cela permet de vérifier (confirmer) notre deuxième hypothèse selon laquelle L'introduction du processus de la numérisation dans une organisation publique, même s'il s'agit d'un changement structurel, donc imposé, se base sur la bonne communication et son partage avec les collaborateurs de la fonction publique.

Toutefois, une insuffisance de taille est à signaler, il s'agit de la période de stage, très réduite à nos yeux, et qui est due à la pandémie mondiale du Covid .19.

# **Références bibliographiques**

### Ouvrages :

1. AUBERT B (et al), « L'innovation et les technologies d'information et des communications », HEC Montréal, octobre 2010.
2. BOULOC P. (et al), les NTIC : comment tirez profit, Exemples dans l'organisation, édition RIA, paris, Mars 2003.
3. Carles-Henri Besseyre Des Horts, « la révolution digitale », Dossier (07) dans RH au quotidien.
4. CHARPENTIER P., « organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, paris, 1997.
5. COURBON J-C et TAJAN S., « groupware et intranet », vers le partage des connaissances, DUNOD, paris, 2ème édition, 1999, p.31
6. EDGAR. Schein, « La structure organisationnelle », pouvoirs et cultures organisationnels (1991).
7. GOUARNE J.M., « le projet décisionnel, édition Eyrolles, paris, 1998.
8. GOVARE V., « l'évolution du travail avec les nouvelles technologies d'informations et de la communication (NTIC) », paris, 2002, p.12.
9. GROUARD Benoit et MESTON Francis (1998).- L'entreprise en mouvement : conduire et réussir le changement. Paris : Dunod.
10. MEKHNACHIK., « e-économie », édition d'organisation, paris, 2000.
11. PATEYRON E, SALAMON R, « les nouvelles technologies d'informations de l'entreprise », Economica, paris, 1996.
12. QUELENNEC C., « ERP », levier de transformation de l'entreprise, édition Lavoisier, 2007.
13. REIX. R, FALLERY. B, KALIKA. M, ROWE. F, Systèmes d'information et management des organisations, sixième édition, 2016.
14. SAADOUN Melissa, « Avec le temps », édition d'organisation, paris, 1998.
15. TOMAS J-L., « ERP et PGI », sélection, méthodologie de déploiement et gestion du changement, édition DUNOD, 2006.

### Articles et Revues :

1. Bonnetier Carole, Brotcorne Périne Avec la collaboration de Dana Schurmans CIRTES-UCLouvain Patricia Vendramin, Les services d'intérêt général à l'épreuve de la numérisation, Brussel – CIRTES UCLouvain, 2019, p. 10.
2. CHAABOUNI, La Mesure de l'Impact des TIC : Cadre Référentiel et Approche Pratique ; Colloque sur les Indicateurs Statistiques pour la Mesure de la Société de l'Information, Tunis le 5-6 Avril 2007.
3. Didier GOBERT et Etienne MONTERO, « L'ouverture de la preuve littéraire aux Écrits sous forme Électroniques » (2001), Note 14.

4. Transformation Digitale de L'Administration Publique : Revue de la littérature et état des lieux.

5. Zohra BENYAHLOU, réforme et modernisation des services publics. P. 36-38.

### Thèse de doctorat :

- TENIOUA Doctorante et BENTERKI Azzedine « Réformes de l'administration publique algérienne : Travers du passé et leçons internationales », Université Abdelhamid MEHRI Constantine 2.

### Sites web :

- L'OCDE, in COUTINET N., « définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie », CEPN université de paris Nord, p.5. [http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/90/11/pdf/coutinet\\_mesure\\_des\\_TIC.pdf](http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/90/11/pdf/coutinet_mesure_des_TIC.pdf). Consulté le 05/05/2021 à 14 :52.
- <https://www.techno-finance.fr/les-avantages-et-les-inconvenients-de-la-technologie-de-la-communication/> le 06/05/2021 à 12h13.
- BOUALAM M., inconvénients et avantages des TIC, in, [http://www.ummo.dz/IMG/pdf/TIC\\_Chapitre\\_1\\_.pdf](http://www.ummo.dz/IMG/pdf/TIC_Chapitre_1_.pdf) consulté le 04/05/2021 à 09 :46
- <http://mediarail.be>. Consulté le 04/05/2021 à (13h :16).
- <https://dionhinchcliffe.com> Consulté le 04/05/2021 à 15 :53.
- [https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user\\_upload/documents/actualites/vetfuturs/Theme\\_1\\_la\\_revolution\\_numerique.pdf](https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/documents/actualites/vetfuturs/Theme_1_la_revolution_numerique.pdf) . consulté le 11/06/21 à 17:27
- Histoire de la numérisation, in <http://integresciencepo.fr>, consulté le 11/05/2021 à 18 :03.
- Site : [novarchive.fr](http://novarchive.fr), consulté le 15/04/2021 à 11 :03.
- <https://www.ibm.com/downloads/cas/JLGEEG12>, consulté le 12/05/2021 à 10 :54.
- Business Model [Http://www.E-Marketing.Fr](http://www.E-Marketing.Fr), consulté le 12/05/2021 à 11 :12
- <https://print-value.fr/guide-ged/numerisation-documents/> consulté le 19/04/2021 à 11 :00.
- La numérisation de documents-Docafutur, in <http://www.docaufutur.fr> , consulté le 29-04-2021 à 18 :29.
- Quels sont les enjeux de la numérisation ?, in <http://numerize.com> , consulté le 29-04-2021 à 19 :17.
- <https://www.chaire-eppp.org> consulté le 12/06/21 à 14 :19.
- <https://www.administration-numérique.chaire.ulaval.ca>, consulté le 05/05/21 à 14 :40.
- <https://www.partitio.com/la-dematerialisation-des-documents-et-des-processus-metiers-en-entreprise/>, consulté le 12/06/2021 à 11 :27.
- [jdpro.net](http://jdpro.net) : le journal des professionnels : la révolution des NTIC.
- <https://wikimemoires.net/2011/02/types-tic-historique-tic-caracteristiques-des-tic/> consulté le 06/05/2021 à 11h.

# **Annexes**

## Annexe 01 : Questionnaire à l'attention du personnel de l'APC d'Akbou

### Questionnaire à l'attention du personnel de l'APC d'Abou

Madame/ Mademoiselle/ Monsieur

Etant des étudiantes en Master 2 "option: management" à la faculté SECG de l'université de Bejaia, nous réalisons actuellement un mémoire de fin d'études sur "les impacts organisationnels de la numérisation des services publics: cas de l'APC d'Akbou".

Dans ce cadre, en tant que fonctionnaire dans cette administration, tout en vous remercions d'avance, nous vous sollicitons de bien vouloir consacrer un moment de votre temps pour répondre au questionnaire ci-joint et ce, pour nous permettre de réaliser notre enquête de terrain.

### I- Identification de l'organisme d'accueil

1- Nom: Assemblée Populaire d'Akbou

2- Date de création : .....

3- Adresse : .....

- Tél. : .....
- Fax : .....

4- E-mail : .....

### II- Identification du questionné (e)

1. Sexe :

- Masculin
- Féminin

2. Age : .....

3. Niveau d'étude :

- Primaire
- Moyen
- Secondaire
- Universitaire
- Autre

04. Quel est votre grade (catégorie socioprofessionnelle)?

.....

05- Quelle est votre fonction actuelle ?

.....

**06. Ancienneté dans le poste :**

.....

**07. Avez-vous déjà travaillé dans une autre organisation avant d'être recruté (e) à l'APC d'Akbou ?**

- Oui
- Non

## **II - TIC à l'APC**

### **II.1 - Informatisation des services de l'APC**

**08- Votre APC est-elle informatisée ?**

- Oui
- Non

**09- Si oui, s'agit-il d'une informatisation :**

- Intégrée
- Modulaire

**10- Utilisez-vous dans votre travail un micro-ordinateur ?**

- Oui
- Non

**11- Utilisez-vous l'informatique pour saisir des informations ou alimenter une base de données ?**

- Oui
- Non

## **II - TIC à l'APC**

### **II.2- L'Internet dans l'APC**

**12- Votre APC est-elle connectée à l'Internet ?**

- Oui
- Non

**13- Si oui, depuis quand ? : .....**

**14- Votre APC met-elle des postes Internet à la disposition des employés ?**

- Oui
- Non

## II - TIC à l'APC

### II.3- Numérisation de l'Etat Civil de l'APC

15- L'Etat civil de votre APC est-il numérisé ?

- Oui
- Non

14- Si oui, quel est le nom du logiciel utilisé ? :.....

15- Quels sont les documents d'Etat civil numérisés?

.....

16- Quels sont les objectifs de cette numérisation?

.....

## III - TIC ET ORGANISATION DU TRAVAIL A L'APC

### -Mise en œuvre de la numérisation

17- Y' a-t-il eu une réflexion sur l'implantation-développement des TIC et la numérisation de l'Etat civil de votre APC ?

- Oui
- Non

18- Le personnel de l'APC a-t-il été consulté au moment de la mise au point de ces changements organisationnels et technologiques?

- Oui
- Non

19- La présidence de l'APC a-t-elle suffisamment communiqué pour expliquer les raisons de cette implantation ?

- Oui
- Non

20- Quels étaient les moyens utilisés pour informer le personnel de l'APC ?

- Réunions
- Affichage
- Séances de projection
- Autres, précisez : .....

21- En tant qu'employé (e) de l'APC, avez-vous manifesté une divergence de point de vue ?

- Oui
- Non

**22- Si oui, vos remarques ont-elles été prises en compte ?**

- Oui
- Non

**23- A-t-on fait appel à des prestataires de services externes ?**

- Oui
- Non

**24- Etes-vous d'accord sur la manière dont l'opération a été menée ?**

- Oui
- Non

**25- Connaissez-vous les objectifs de cette opération ?**

- Oui
- Non

**26- Dans le cadre de votre travail, faites-vous des propositions pour l'amélioration de votre poste de travail ?**

- Oui
- Non

### **III - TIC ET ORGANISATION DU TRAVAIL A L'APC**

#### **III. 2- Usage des TIC (numérisation) au travail**

**27- L'usage des TIC, à travers la numérisation, vous aide-t-il dans l'exercice de votre profession ?**

(01 seule réponse)

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, assez peu
- Non, pas du tout

**28- L'usage des TIC, à travers la numérisation, a-t-il modifié vos habitudes de travail ? (01 seule réponse)**

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, assez peu
- Non, pas du tout

**29- Avez-vous des difficultés à vous adapter à cette nouvelle forme de travail ?**

- Oui
- Non

**30- Si oui, est-ce à cause.... :**

- du changement de poste de travail Oui  Non
- du changement des techniques utilisées (numérisation) Oui  Non
- d'un changement de l'organisation du travail Oui  Non
- d'une autre raison Oui  Non

**31- En dehors de votre formation initiale, votre APC vous a-t-elle assuré une (ou des) formation(s) appropriée(s) pour pouvoir effectuer votre tâche ?**

- Oui
- Non

**32- Si oui, par qui a été dispensée la formation ?**

- Par un formateur interne à l'APC
- Par un formateur externe à l'APC

**33- Selon vous, les conséquences de la numérisation du service d'Etat civil de votre APC ,au plan organisationnel sont :**

- **Sur le plan fonctionnement interne**
  - Réactivité
  - Qualité de service
  - Vitesse dans l'exécution du travail
  - Décentralisation
- **Sur l'organisation du travail**
  - Meilleure coordination du travail
  - Flexibilité de l'organisation du travail
  - Elargissement et enrichissement des tâches

### **III - TIC ET ORGANISATION DU TRAVAIL A L'APC**

#### III.3 - Attitudes et craintes liées au changement

<b>34- Les changements induits par la numérisation ont provoqué chez vous un sentiment de... :</b>	Oui	Non
valorisation		
satisfaction		
motivation/implication au travail		
stress		
crainte		

**35- Qu'est-ce qui motive votre crainte ?**

- Crainte de l'inconnu
- Des enjeux de pouvoir
- Perte des avantages
- Préférence de la stabilité
- Plus de contrôle
- Dépendance à la technologie
- Sans raison valable
- Autres, précisez : .....

**36- Quelle est votre attitude face au changement induit par la numérisation ?**

- Favorable
- Hostile
- Neutre

**37- Si vous avez résisté, avec quelle forme de résistance ?**

- Grève
- Absentéisme
- Délais longs pour effectuer les changements
- Baisse de rendement
- Autres, précisez : .....

**38- Quelle était la réaction de la présidence de l'APC face à cette résistance ?**

- Communication
- Négociation
- Décision radicale
- Autres, précisez : .....

**39- Les difficultés suivantes ont représenté des freins ou des obstacles de quelle importance dans la numérisation de votre APC ?**

	Peu importants	Assez importants	Importants	Très importants
Evolution (changement) des outils TIC				
Difficultés à former le personnel				
Problèmes d'implication du personnel				
Problème de la tutelle				

### III - TIC ET ORGANISATION DU TRAVAIL A L'APC

#### III. 4- Pilotage du changement

**40- L'APC a-t-elle mis en place un groupe chargé de piloter le projet changement (n**

Oui  Non

**41- Si oui, avez-vous participé au groupe de pilotage ?**

Oui  Non

**42- Les rôles sont-ils clairement définis au sein du groupe du comité de pilotage ?**

Oui  Non

**43- Les employés qui n'ont pas de fonctions supérieures, ont-ils été associés au processus de changement (numérisation)?**

Oui  Non

**44- Avez-vous fait appel un coaching pour accompagner le changement (numérisation)?**

Oui  Non

**45- Selon quelle méthode a été exécuté le changement dans votre APC ?**

Par étape

Participative

Rapide et brutale

Manière imposée

**46- Quel bilan faites-vous de la numérisation dans votre APC ?**

Très positif

Positif

Plutôt positif

Plutôt négatif

Négatif

Très négatif

**47- Tous ces changements impliquent- ils le développement de nouvelles compétences chez les employés de l'APC?**

Oui

Non

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية  
ولاية.....  
دائرة.....  
بلدية.....

عقد الزواج  
(نسخة كاملة (1) ، مرفج (2) )

رقم العقد .....

في .....  
على الساعة .....  
دائرة ..... ولاية ..... بلدية .....  
مقد بلديتنا الزواج المعلن عنه بتاريخ (3) / / . . . . .  
أما قاضي محكمة أو الموثق / / . . . . .  
مثل أماننا علانية بمقر البلدية (4) :  
بين الزوجين المذكورين وأسفله

المسمى .....  
المهنة ..... المولود في ..... ولاية .....  
ابن .....  
والمسماة .....  
المهنة ..... المولودة في ..... ولاية .....  
ابنة .....  
اللذان صرحا علانية عن رغبتهما في الزواج وقد أعلن باسرة الشريعة امرتبا طهما بالزواج بحضور كل من:

و  
وقد وقعا بعد اللادة مع الزوجين وكنا نحن  
بلدية ..... أقبو .....  
اليانات الهامشية: .....

الاشياء

حرم في

ضابط الحالة المدنية  
الاسم واللقب - الصفة - التوقيع والختم

الكتابة السابقة للاسم واللقب بالأحرف اللاتينية  
الزوج .....  
الزوجة .....

1 و 2 - أشطب العبارة الزائدة

3 - محض الزواج المبرر أمام القاضي أو الموثق

4 - محض الزواج المبرر أمام ضابط الحالة المدنية

المرفج ح 1

# الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية

ولاية بجاية

دائرة أقبو

بلدية أقبو

## شهادة الميلاد

(نسخة كاملة (1) / مخرج (2))

رقم الشهادة

في يوم (3)

على الساعة

ولد(ت) د

بلدية

ولاية

المسمى (3) (4)

الجنس

ابن (3)

و

السكنين د

عمره

عمرها

بلدية

على الساعة

حررت في

بإعلان أحلى به السيد (3)

و بعد اللأوة وقع معنا نحن

البيانات الهامشية:

ضابط الحالة المدنية بالبلدية

/ لا شيء /

حررت د في

ضابط الحالة المدنية

الاسم اللقب الصفة التوقيع والختم

الكتابة السابقة للاسم واللقب بالأحرف اللاتينية

1 أو 2 مطب العامة الزائدة

3- بكامل الحروف

4- اسم واللقب والولد



## الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية  
ولاية بجاية  
دائرة أقبو  
بلدية أقبو

### شهادة الوفاة

(نسخة كاملة (1)، مستخرج (2))

بنامريخ الأول جانفي ألفين وواحد وعشرون  
ب... أقبو  
على الساعة  
توفي (ت) المسمى (ة)  
المولود (ة) بأقبو  
بنامريخ  
السكن (ة) ب... أرافو أقبو  
ابن (ة) بشير  
وابن (ة)  
حرم بلدية أقبو ولاية بجاية  
بنامريخ الأول جانفي 2021 على الساعة الواحدة مساء  
اعتمادا على تصريح أدلى به السيد مديرية مستشفى أقبو  
وبعد التلاوة وتقع معنا نحن  
البيانات الهامشية  
/ لا ثنيء /  
حرم ب... أقبو في 2021/05/30

ضابط الحالة المدنية  
الاسم واللقب، الصفة، التوقيع والختم



الكتابة السابقة للاسم واللقب بالأحرف اللاتينية

1 و 2 أشطب العارة الزائلة

المستخرج من 9

## ANNEXE :

**1- Liste des documents d'état civil en usage dans les communes et les services consulaires.**

REFERENCE	INTITULE
E.C.1	Acte de mariage (copie intégrale-extrait)
E.C.2	Livre de famille
E.C.3	Fiche familiale d'état civil
E.C.4	Certificat de non mariage, de non divorce et de non remariage
E.C.5	Extrait des jugements collectifs déclaratifs de naissance
E.C.6	Extrait du registre matrice
E.C.7	Acte de naissance (copie intégrale-extrait)
E.C.12-S	Extrait d'acte de naissance spécial
E.C.8	Bulletin de décès
E.C.9	Acte de décès (copie intégrale-extrait)
E.C.10	Permis d'inhumation
E.C.11	Certificat de vie-protection

**2- Liste des documents d'état civil interservices.**

REFERENCE	INTITULE
E.C.13	Avis de mention de mariage, de divorce
E.C.14	Avis de mention de décès



**Décret exécutif n° 14-76 du 17 Rabie Ethani 1435 correspondant au 17 février 2014 relatif aux conditions et modalités d'application de la réduction du montant de l'impôt sur le revenu global ou de l'impôt sur les bénéfices des sociétés au profit des personnes physiques ou morales résidant et exerçant des activités dans les wilayas d'Illizi, Tindouf, Adrar et Tamenghasset.**

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre des finances,

Vu la Constitution, notamment ses articles 85-3° et 125 (alinéa 2) ;

Vu la loi n° 90-36 du 14 Jomada Elhania 1411 correspondant au 31 décembre 1990 portant loi de finances pour 1991, notamment son article 38 ;

Vu la loi n° 99-11 du 15 Ramadhan 1420 correspondant au 23 décembre 1999 portant loi de finances pour 2000, notamment son article 6 ;

Vu la loi n° 12-12 du 12 Safar 1434 correspondant au 26 décembre 2012 portant loi de finances pour 2013, notamment son article 21 ;

Vu le décret présidentiel n° 13-312 du 5 Dhou El Kaâda 1434 correspondant au 11 septembre 2013 portant nomination des membres du Gouvernement ;

Vu le décret exécutif n° 95-54 du 15 Ramadhan 1415 correspondant au 15 février 1995 fixant les attributions du ministre des finances ;

Après approbation du Président de la République ;

**Décète :**

Article 1er. — Le présent décret a pour objet de préciser les conditions et les modalités d'application des dispositions de l'article 6 de la loi de finances pour 2000, modifiées et complétées, relatives à la réduction de 50% sur le montant de l'impôt sur le revenu global (IRG) ou de l'impôt sur les bénéfices des sociétés (IBS), au profit des personnes physiques ou morales résidant et exerçant des activités dans les wilayas d'Illizi, Tindouf, Adrar et Tamenghasset.

Art. 2. — Pour prétendre au bénéfice de cette réduction, les personnes physiques et morales doivent remplir les conditions suivantes :

— avoir son domicile fiscal dans l'une des wilayas suivantes, à savoir : Illizi, Tindouf, Adrar et Tamenghasset ;

— réaliser un revenu tiré d'une activité exercée dans ces wilayas.

Art. 3. — Par domicile fiscal, il est entendu :

**Pour les personnes physiques :**

— la possession d'une habitation en qualité de propriétaire, d'usufruitier ou de locataire ;

— ou la possession d'un lieu de séjour principal ou d'un centre des principaux intérêts ;

— le lieu d'exercice de l'activité.

**Pour les personnes morales :**

— le lieu d'implantation du siège social ou du principal établissement ;

— et le lieu d'exercice de l'activité.

Art. 4. — La réduction de 50%, s'applique sur le montant de l'IRG ou de l'IBS, tirés des revenus ou des bénéfices d'une activité exercée dans les wilayas susvisées.

La personne physique ou morale, qui réside dans les wilayas concernées, ne peut prétendre au bénéfice de la réduction lorsque l'activité qu'elle exerce se situe en dehors de ces wilayas

