



UNIVERSITE ABDERRHMAN MIRA DE BEJIAIA
FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES COMMERCIALE
ET DES SCIENCES DES GESTION

MEMOIRE FIN DE CYCLE

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

Option: Management

Thème :

L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel

Cas : Algérie poste Bejaïa

Réaliser par :

MEZHOUD Lydia

MEZIANI Sara

Encadré par :

Pr . CHABI Tayeb

Membres du jury :

Président : IDIR Mohamed

Examinatrice : Dr MEKHMUKH Sakina

Encadreur : Pr CHABI Tayeb

Année universitaire 2022/2023

Remerciements

Nous tenons à témoigner nos reconnaissance à dieu tout puissant, de nous avoir donné le courage et la force de mener à terme de ce mémoire.

Nous remercierons notre promoteur monsieur **CHABI Tayeb** pour son soutien, son exigence, sa disponibilité et qui nous accordé son attention tout au long de la réalisation de ce travail.

Nous désirons aussi remercier le chef de département monsieur **MERAD Mohamed** pour leur le bon et inconditionnel accueil et leur aides.

Ainsi nous remercions les membres de jury d'avoir accepté d'évaluer notre travail.

Sans oublier d'exprimer notre profonde gratitude à nos très chers parents, qui nous réservent toujours compréhension, tendresse et amour.

Enfin, nous tenons à remercier également toutes les personnes qui se sont rendues disponibles pour nous faire part de leur témoignage.

Dédicace

Je dédie ce mémoire à mes chers parents qui ont été toujours à mes côtés et m'ont toujours soutenu tout au long de ces longues années d'études. En signe de reconnaissance, qu'ils trouvent ici, l'expression de ma profonde gratitude pour tout ce qu'ils ont consenti d'efforts et de moyens pour me voir réussir dans mes études.

A mon frère et mes deux sœurs, qui ont partagé avec moi tous les moments d'émotion lors de la réalisation de ce travail. Ils m'ont chaleureusement encouragé tout au long de mon parcours.

À mon mari, pour la patience et le soutien dont il a fait preuve pendant toute la durée de ce travail et à qui je voudrais exprimer mes affections et mes gratitudes. Merci infiniment.

A ma famille et la famille de mon mari, pour leur soutien et leurs amour.

A mon binôme Sara, pour sa présence tout au long de mon parcours, sa patience, sa compréhension, son aide et ses conseils pour réaliser ce modeste travail, et à qui je souhaite tout le bonheur du monde.

A tous mes amis qui m'ont toujours encouragé, et à qui je souhaite plus de succès.

Lydia

Dédicace

Je dédie ce modeste travail avec une profonde gratitude et avec des mots sincères à :

A la femme qui m'a mise au monde, à ma mère, que j'admire tant, qui m'a toujours épaulée, qui a tant souffert et tant sacrifié. Je lui souhaite une longue vie pleine de bonheur, de santé et de prospérité.

A mon père qui m'a soutenu, aidé et toujours cru en moi. Je lui souhaite une longue vie pleine de bonheur, de santé et prospérité.

A ma chère sœur et ses deux filles pour leur appui et leur encouragement.

A ma famille sans exception.

Sans oublier mon binôme Lydia pour son soutien moral, sa patience et sa compréhension tout au long de ce projet.

Que ce travail soit l'expression de ma grande affection et un témoignage de mon attachement et de mon grand profond amour.

Sara

Sommaire

	<i>pages</i>
Introduction générale	01
Chapitre N°01 : la numérisation et le changement organisationnel	04
Introduction	04
Section 01 : Notion et définition de la numérisation	04
Section02 : le changement organisationnel	11
Section03 :l'effet de la numérisation sur le changement organisationnel	23
Conclusion	33
Chapitre N°02 :l'impact de la numérisation sur le changement organisationnel	34
Introduction	34
Section01 : Présentation d'Algérie poste	34
Section 02 : la numérisation dans l'Algérie poste	40
Section 03 : Etude de terrain et présentation des résultats	48
Conclusion	63
Conclusion générale	65
Bibliographie	68
Résumé	

Liste des figures

<i>N°</i>	<i>Titre</i>	<i>Page</i>
1	Organigramme d'Algérie poste	39
2	Disponibilité d'une plateforme numérique	52
3	Les outils numériques utilisés dans l'entreprise	53
4	Impact de la numérisation au sein d'Algérie poste	54
5	Le changement opéré par la numérisation	56
6	L'amélioration de gestion des opérations par la numérisation	57
7	Une rentabilité à court et moyen terme	58
8	La performance de l'usage de nouveau modèle numérique	60

Liste des tableaux

<i>N°</i>	<i>Titre</i>	<i>Page</i>
1	L'intégration de la numérisation dans l'Algérie poste	50
2	la numérisation des documents	51
3	les facteurs interne et externe	59

Liste des abréviations

CCP :	Compte Courant Postale
CIB :	Carte Interbancaire
CNEP :	Compte Nationale d'Epargne et de Prévoyance
DAB :	Distributeur Automatique de Billet
EMV :	Europay Mastercard Visa
EPIC :	L'Etablissement Public à caractère Industriel et Commerciale
GAB :	Guichet Automatique Bancaire
GSM :	Global System for Mobile communication
OCDE :	Organisation de Coopération et de Développement Economique
PPT :	Poste, Télégraphe, Téléphone
RIP :	Relève d'Identité Postale
TPE :	Terminal de Paiement Electronique

Introduction générale

Au fil des années, l'entreprise a traversé des différentes périodes de grands bouleversements, et la capacité à s'adapter et à gérer le changement est une condition sine qua non à sa survie. Chaque époque a des bouleversements, la vie économique et sociale est en constante évolution, de sorte que ces entreprises se développent et se perfectionnent toujours avec de nouveaux mécanismes. Cela permet d'utiliser les nouvelles technologies de l'information tout en intégrant de nouveaux outils, dont la numérisation. Cette tendance à la transformation numérique des entreprises dure depuis des décennies, mais force est de constater qu'elle a connu une réelle accélération ces dernières années. Le grand développement des nouvelles technologies de l'information a grandement favorisé ce phénomène. L'entreprise continue d'introduire de nouvelles solutions digitales tout en modifiant profondément la relation avec les clients. Désormais, en raison de la présence numérique mondiale dans la vie des consommateurs, leurs préférences, leurs besoins et leurs attentes sont définis plus précisément.

En effet, l'environnement concurrentiel dans lequel évoluent les entreprises les oblige constamment à se mettre à jour et à investir dans de nouvelles technologies. C'est pourquoi la technologie est de plus en plus présente dans les entreprises. L'intégration des nouvelles technologies dans l'entreprise rend le modèle traditionnel différent. C'est lors de la révolution numérique que les entreprises sans nouveaux outils numériques perdent suffisamment de points sur le marché des entreprises. Aujourd'hui, vous devez vous adapter à la technologie et suivre le plus possible l'air du temps.

En d'autres termes, les technologies numériques sont en quelque sorte des leviers de transformation des entreprises qui peuvent inaugurer les changements nécessaires pour répondre aux défis futurs d'une entreprise et de son marché. Elle peut ainsi repenser complètement l'organisation et la chaîne de valeur de l'entreprise pour créer l'entreprise d'aujourd'hui, c'est-à-dire l'entreprise de demain à travers l'innovation d'aujourd'hui. La numérisation optimise et simplifie désormais les processus de productivité et de communication pour garantir la compétitivité et l'innovation d'une entreprise.

De plus, la numérisation est une force sans limites. Si son expansion a touché les petits détails de notre quotidien, comment ne pourrait-elle pas toucher le monde de l'organisation ? Ces derniers font face à une transformation numérique qui bouleverse les métiers :

Digitalisation, dématérialisation et automatisation, les rendant plus simples et plus faciles. Des transformations qui optimisent et réduisent les coûts, créent une forte valeur ajoutée pour les organisations et améliorent leurs performances, la numérisation change les fondamentaux du business, et elle touche presque tous les secteurs d'une organisation, quel que soit son domaine d'activité.

En conséquence, la numérisation n'est plus une option mais est devenue indispensable en raison de l'évolution technologique de l'économie mondiale. De ce fait, les managers et les dirigeants d'organisations tentent de réussir leurs transformations car ils n'ont plus le choix : soit ils s'adaptent, soit ils meurent. Cela se reflète dans l'application et l'intégration de divers modèles et outils numériques dans les activités organisationnelles. Par conséquent, le succès de la transformation numérique nécessite la participation de toutes les ressources de l'organisation.

La problématique

Pour les entreprises, il est nécessaire de comprendre le changement pour mieux le déployer. Ce n'est plus une mise à jour au niveau de l'informatique, mais plutôt un changement qui touche l'ensemble de l'entreprise dans sa culture ainsi qu'au niveau de son organisation.

Nous sommes dans un monde où le succès dépend de l'utilisation de nouvelles technologies, d'un changement culturel et organisationnel.

Pour accomplir notre travail de recherche, nous avons posé ses deux questions principales :

Quel est l'impact de la numérisation sur le changement organisationnel ?

Et pour compléter cette problématique nous nous sommes posé les sous-questions suivantes :

- Comment la numérisation transforme-t-il la vie des organisations ?
- Quel sont les enjeux des transformations de la numérisation pour l'organisation ?

- En quoi le numérique peut contribuer à l'amélioration de la performance dans les entreprises ?

Afin de mieux maîtriser notre sujet, on a formulé les hypothèses suivantes :

H1 : « la numérisation a un impact positif sur le fonctionnement des organisations et apporte des améliorations considérables à la performance de ces dernières »

H2 : « se numériser permet d'accroître la puissance de processus au sein des organisations, d'avoir une bonne gestion de temps, de réduire les coûts »

L'objet de cette étude est de décrire l'utilisation de la numérisation dans les entreprises et mettre en évidence l'influence de cette utilisation pour la survie et la durabilité des entreprises.

Notre mémoire est structuré en deux chapitres. Le premier chapitre est consacré aux aspects théoriques liés à la numérisation, au changement organisationnel et à l'impact de la numérisation sur le changement organisationnel. Divisé en trois parties, la première partie aborde une définition de la numérisation et quelques théories importantes. La deuxième partie introduit les principaux fondements théoriques liés au changement organisationnel. Le troisième est consacré à l'impact de la numérisation sur le changement organisationnel, en s'intéressant à ses différentes modifications au sein de l'organisation.

Le deuxième chapitre concerne la partie pratique qui se compose de trois sections, la première section représente notre organisme d'accueil « Algérie poste Bejaia » et dans le deuxième, nous essayerons de décrire les différents services de cette organisation, et enfin, nous terminerons notre partie pratique par une analyse et interprétation des résultats.

Nous concluons notre travail par une conclusion générale dans laquelle nous envisageons de répondre à notre problématique.

Chapitre01 :
La numérisation et le
changement organisationnel

Introduction:

Aujourd'hui, la numérisation est devenue un instrument primordial de la portée des entreprises, permettant l'accomplissement du travail sans contraintes d'espace et de temps, de plus, elle est considérée comme un facteur important qui contribue à l'évolution des entreprises et a signé fiable reflétant leur santé concurrentielle et technologique elle est devenue un sujet omniprésent pour toutes les organisations, qu'elles que soient leurs activités ou leurs tailles.

Ce chapitre est réparti en trois sections. La première section traitera les définitions, et tentera de clarifier quelques nouveaux concepts, utiles au développement de la problématique de ce travail. La numérisation qui apporte un changement véritable qui permet d'apprendre de nouvelles manières de faire, des nouvelles techniques d'exécution de travail, les nouvelles manières de coopération.

La deuxième section aborde avec rationalité les définitions des concepts de changement organisationnel, son facteur etc.

Enfin, la troisième section traite des bénéfices associés à l'utilisation de la numérisation dans l'organisation comme un outil très important tout en développant les principales modifications qui apporte au sien de l'organisation.

Section N°01 : Notion et définition de la numérisation

L'objectif de cette première section est d'appréhender les champs de définition du concept « numérisation » et de tenter d'aborder les portées et les enjeux induits de ce dernier. La numérisation est devenue un phénomène universel et une principale préoccupation pour les décideurs, quel que soit leur domaine d'activité. Elle a révolutionné l'organisation des établissements que ce soit public ou privé, et avec l'accélération de l'utilisation des nouvelles technologies cette disruption va encore prendre de l'ampleur, puisque le numérique n'est plus aujourd'hui une option, mais plutôt un déterminant de la performance des organisations.

La numérisation n'est plus considérée comme un coût, mais plutôt un vrai levier et un impératif de la compétitivité et la performance de toute organisation à l'échelle internationale. Elle consiste à faire une transition des méthodes de fonctionnement traditionnelles jugées

parfois inefficaces vers d'autres mécanismes plus innovés dans un contexte forcé par un changement exponentiel imposé par les nouvelles technologies.

Nous jugeons nécessaire de mettre l'accent sur le concept de la numérisation avant de présenter un répertoire riche des définitions de ce dernier.

1. Le concept de la numérisation

La numérisation est une nouvelle tendance de changement technologique et organisationnel qui peut être datée du début des années 2010 (Brynjolfsson & McAfee, 2011). Le concept de numérisation dans sa compréhension de base se rapporte à un mode de codage des données. C'est le processus de transformation d'un signal analogique (une fréquence) en un signal numérique (bits)¹.

Au sens strict, la numérisation signifie « mettre en chiffres », une simple transformation du signal de l'analogique au numérique (de Coulon, 1998). Dans un sens plus large, la numérisation concerne la gestion des données et la manière dont les documents physiques sont stockés et archivés numériquement (Chaumier, 2006 ; Coyle, 2006).

La numérisation consiste à transformer les organisations et à les faire évoluer vers un monde plus connecté (Brynjolfsson & McAfee, 2014). La numérisation est un concept global plutôt qu'une technologie spécifique. A ce titre, elle peut être considérée comme une « vision organisatrice » (Kaganer, Pawlowski, & Wiley-Patton, 2010 ; Ramiller & Swanson, 2003), un concept auquel de nombreuses technologies et tendances managériales pourraient être associées.

En d'autres termes, la numérisation apparaît comme un mot fourre-tout construit autour de l'évolution technologique et de l'utilisation intensive des données. Comme indiqué précédemment, la numérisation dans le contexte des organisations représente également d'énormes changements pour les entreprises. En effet, de nombreux concepts organisationnels sont liés à la numérisation.

¹Bertrand Audrin, Donner du sens à la numérisation : trois études sur le concept de numérisation et sa mise en œuvre dans les organisations, 2019, p3.

La numérisation peut être définie très largement comme la synthèse de changements technologiques et organisationnels centrés sur la création, l'échange, le partage et l'utilisation de grands volumes de données.²

2. Définition de la numérisation

Il existe différentes définitions de ce qui constitue la numérisation. Différents auteurs ont défini la numérisation de diverses manières :

Eke a défini la numérisation comme « l'art de convertir le contenu d'un document d'une copie papier en un format lisible par machine ».³

Selon **Fabunmi**, la numérisation est « un processus dans lequel les documents sont convertis de copies papier en copies électroniques ».⁴

Même si ces définitions signifient plus ou moins la même chose, pour les besoins de cette étude, le chercheur a adopté la définition d'Amollo de la numérisation.

Selon **Amollo** la numérisation signifie « la conversion des ressources imprimées sur papier en une forme numérique, généralement par numérisation »⁵

Parmi les définitions les plus souvent données à cette dernière, la plus commune est celle qui la décrit comme étant le fait de convertir des informations, établies sur un support physique tel que du papier, en données facilement lisibles par un support numérique comme un ordinateur. Entre autres, c'est un transfert d'informations de l'état de documents en papier, à l'état de documents informatisés sur ordinateur ou autres supports numériques.

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.

²Bertrand Audrin, op. cit

³Eke, H. 2011. Digitizing Resources for University of Nigeria Repository: Process and Challenges. Webology 8

⁴Fabunmi, B.A., M. Paris and M. Fabunmi. 2006. Digitization of library resources: challenges and implications for policy and planning. International Journal of African and African American Studies,

⁵C.N Bongiwe, La numérisation des thèses et mémoires à l'Université du KwaZulu-Natal, 2014, p.12.

3. Le rôle de la numérisation

La numérisation joue un rôle dans le développement des entreprises, car elle vise à améliorer les opérations et à gérer des données plus précises. Par conséquent, la numérisation est un élément important qui fonctionne comme suit⁶ :

- Convertir les informations du papier au format numérique.
- Rendre les informations accessibles au public et facilement accessibles en ligne.
- La numérisation des documents est avant tout un long processus, de la mise en œuvre du projet à l'archivage.
- Traitez rapidement les informations partagées ou accédez aux informations en ligne, et non plus dans des archives papier distantes.
- Économisez de l'espace de stockage du papier (au cas où les documents papier seraient détruits après la numérisation).
- Assurez-vous que vos documents commerciaux sont à jour et contiennent les dernières informations sur l'entreprise.
- Simplifiez l'échange de fichiers.
- Libérez de l'espace et évitez l'encombrement des documents papier.

4. Les avantages et les inconvénients de la numérisation :

4.1) Les avantages :

L'ère numérique a révolutionné la façon dont les entreprises fonctionnent, la numérisation est devenue une tendance incontournable pour les entreprises qui cherchent à améliorer leur efficacité et leur productivité.

De plus en plus d'entreprises valorisent leurs collections en développant des initiatives de numérisation. Chaque organisation a des priorités différentes, mais les avantages du numérique incluent⁷ :

⁶<https://www.sybycegedim.com/fr/actualites/blog/digitalisation-des-processus/numerisation>.consulté le 20mars 2023

⁷[https://fr.differbewtween.com/article/ what_is_the_difference_between_digitalisation_and_digitisation](https://fr.differbewtween.com/article/what_is_the_difference_between_digitalisation_and_digitisation).consulté 20mars2023.

A) Accès

Les informations contenues dans les documents peuvent être publiées et mises à la disposition d'un public mondial de diverses manières, libérant ainsi l'accès de ceux qui ont accès à un emplacement physique, ce qui permet d'économiser du temps et des frais de déplacement.

Il y a aussi la possibilité d'accéder aux ressources existantes qui étaient auparavant limitées par leur format, comme les grandes cartes et les documents stockés sur microfilm.

B) Générer des revenus

De nombreux documents contiennent des informations qui ont une valeur commerciale lorsqu'elles sont présentées au public approprié. La numérisation libère ce potentiel pour créer de nouvelles sources de revenus.

C) Marque

L'ouverture de vos archives peut être bénéfique pour votre marque en inspirant de nouveaux publics et en rehaussant le profil de l'institution. De nombreuses marques modernes redécouvrent la valeur de leur « héritage de marque ».

D) Recherche

Le capture des bonnes données descriptives à partir d'un document numérisé facilite la recherche de contenu pertinent et contribue à maximiser l'efficacité de la recherche.

E) Préservation

Après la numérisation, les documents physiques n'auront plus besoin d'être consultés aussi souvent, ce qui réduira les dommages potentiels causés par la manipulation.

F) Interaction

Le contenu numérisé est polyvalent et peut être utilisé pour communiquer avec les clients à travers une gamme de canaux. C'est un outil particulièrement puissant pour les médias sociaux, ouvrant le dialogue avec les clients et encourageant des activités comme le crowdsourcing et les blogs.

G) L'intégration

Les enregistrements peuvent être intégrés à des systèmes numériques et rendus facilement repérables dans des catalogues numériques.

4.2) Les inconvénients :

Bien que la numérisation offre de nombreux avantages pour les entreprises, elle peut également présenter des inconvénients tels que⁸ :

- La non-utilisation de la numérisation peut entraîner une perte de clients ;
- Appliquer la bonne numérisation pour chaque entreprise peut prendre du temps et cela nécessite un travail acharné pour obtenir de meilleurs travaux;
- Financièrement, l'adoption du numérique n'est pas facile car elle peut être coûteuse ;
- Les petites entreprises peuvent ne pas y avoir accès ;
- Pour suivre le rythme de tout développement technologique, toute entreprise doit investir dans des personnes et des outils logiciels responsables
- La numérisation augmente les conflits d'intérêts entre les entreprises ;
- Les sites Internet deviennent, en quelque sorte, des lieux de concurrence entre entreprises ;
- La numérisation rend les individus passifs face à l'automatisation qui prend trop de valeur dans la société ;
- La numérisation réduit la communication familiale car elle fait perdre du temps devant les Smartphones et les ordinateurs.
- Le travail en ligne prend du temps et ne repose pas suffisamment ;
- Viennent ensuite les différents maux liés à une utilisation excessive des écrans : maux de tête et douleurs oculaires ;
- Une entreprise sans site Web peut ne pas être connue des clients potentiels ;
- Comme il n'y a pas de vitrine virtuelle, l'entreprise ne sera jamais connue sur le marché cible ;

⁸<https://edusign.fr/blog/digital-definition-avantages-et-inconvenients>.consulté le 28mars2023.

- Les clients ne peuvent pas non plus être trouvés, car les clients sont difficiles à localiser ;
- Ces sociétés peuvent alors passer à des sociétés concurrentes ;
- Ces données sont facilement perdues ou volées ;
- Sans numérisation, il est difficile pour les entreprises de stocker des données sensibles en lieu sûr ;
- La numérisation concerne le renouvellement de tous les matériaux utilisés par la société, faute de quoi elle ne progresserait pas et ne serait pas compatible avec les nouvelles technologies ;
- Les loisirs occupent un maximum de temps au lieu du temps normal ;
- Dépendance totale de la vie quotidienne face à une connexion permanente ;
- La numérisation résulte un côté négatif, plus de contact humain, comme un robot face à l'automatisation ;

5. Le processus de la numérisation :

Les informations contenues dans les documents imprimés traditionnels tels que les dossiers importants, les procès-verbaux de réunions importantes, les dessins originaux et autres documents similaires ne peuvent pas être conservés très longtemps pour plusieurs raisons.

Au fil du temps, les informations contenues dans ces supports s'estompent, le support devient cassant et finalement le document devient inutilisable. Ces documents peuvent être perdus à jamais à moins qu'il n'y ait d'autres arrangements pour les récupérer et les reproduire. Heureusement, les progrès technologiques ont fourni des alternatives appropriées pour la préservation de ces précieux documents.

Le processus de numérisation est d'une importance cruciale pour le traitement, le stockage et la transmission des données, car il permet de « transporter des informations de toutes sortes dans tous les formats avec la même efficacité et également de les mélanger »⁹. Contrairement aux données analogiques, qui subissent généralement une perte de qualité chaque fois qu'elles sont copiées ou transmises, les données numériques peuvent en théorie être propagées indéfiniment sans aucune dégradation. C'est pourquoi c'est un moyen privilégié de préservation de l'information dans une organisation dans l'environnement actuel.

⁹Ispatguru.Satyendra(2016) processus de numérisation _Consulté le01/03/2023.

Le processus de numérisation dans une organisation traite des stratégies, des méthodes et des outils utilisés pour capturer, gérer, stocker, conserver et fournir le contenu et les documents liés aux processus organisationnels. Il traite des outils et des stratégies qui rationalisent les informations non structurées de l'organisation.

Section N° 02 : le changement organisationnel

Un changement organisationnel est un processus de transformation qui amène une organisation d'un état actuel vers un état futur souhaitable. L'établissement de ce qu'il faut changer dans l'organisation actuelle pour atteindre cet état futur souhaité, ce que l'on appelle la définition du changement organisationnel.

1. Historique du changement organisationnel

Selon **Demers** (1999) énumère trois grandes périodes de recherche sur le changement organisationnel et stratégique.

D'abord, il y a la période qui est la 2^{ème} guerre mondiale et qui est reconnue comme une période de croissance et d'adaptation .En effet, ces années illustres d'après-guerre ont été marquées par une croissance et stabilité économique qui sont poursuivies jusqu'au milieu des années 70. Le changement durant cette période est synonyme de progrès et de développement organisationnel, de la croissance et d'adaptation. L'organisation était considérée comme un instrument contrôlable par ses dirigeants.

Ensuite, arrive la deuxième période à la fin des années 70, nommés aussi la période de la transformation. Elle est dite aussi période de l'ère économique et de la loi du marché .Durant cette période l'économie à marquer deux crises pétrolières l'une en 1970 et l'autre 1973¹⁰.A ce moment-là, surviennent aussi les premières privatisations des sociétés d'état dans cette période le changement a un nouveau sens qu'est la crise dans la vie des entreprise. Le processus de changement parait radical et mené par les dirigeants super hiérarchiques, donc les organisations ne sont pas des instruments contrôlables par ses dirigeants.

Finalement, la période actuelle et marquée par la mondialisation des marchés, par a précarité du travail et les changements dans les sociétés, on peut dire aussi est une période

¹⁰DEMERS Christian, l'évolution de la recherche sur le changement organisationnel de 1945 à aujourd'hui, Octobre2006.

d'apprentissage et d'évolution. Le changement est alors l'affaire de tous et non seulement la propriété de dirigeants hiérarchique, tous les membres de l'organisation sont capables de devenir des initiateurs de changement tout autant que ses dirigeants. Ainsi, le processus de changement est véritablement proactif et réactif. Dans cette période, on peut dire que le changement sert à rendre les organisations capable de maîtriser le côté technique et le côté humain par rapport à les changements effectués à l'intérieure ou à l'extérieure des organisations.

2. Définition des concepts :

2.1) Définition de l'organisation:

Le terme "organisation" a plusieurs sens distincts, bien que voisins, il désigne une dynamique, une méthode ou un procédé, la manière dont un ensemble est structuré (l'organisation générale d'une firme) et les groupes humains.

Selon **MINTZBERG** (1982) « toute activité organisée répond à deux exigences fondamentales et contradictoires : la division du travail entre les tâches à accomplir et la coordination de ces tâches pour l'accomplissement du travail »¹¹.

« On peut définir les organisations comme des ensembles d'individus et/ou de groupes en interaction et réalisant dans le cadre des missions qui leur sont confiées, des activités orientées vers la réalisation d'un but commun»¹².

« L'organisation est une entreprise mais peut aussi être une communauté, une association, une division de l'état, etc. »¹³.

DESREUMAUX Adéfinit les nouvelles formes organisationnelles des entreprises ou les organisations comme « les systèmes complexes fonctionnant en faveur d'interventions multiples et d'interférences réciproques »¹⁴.

¹¹ MINTZBERGH. « Structure et dynamique des organisations », Ed organisation, paris, 1982.

¹² CHARPENTIER P. « management et gestion des organisations », Ed Arman colin, paris, 2007.p21.

¹³ TENEAU G. « la résistance au changement organisationnel », Ed le Harmattan, paris, 2005.p21.

¹⁴ DESREUMAUX A, « théories des organisations », EMS, 3émé édition, paris ,1998.

L'organisation correspond au processus d'organisation des ressources humaines et matérielles par lequel les activités sont coordonnées pour atteindre les objectifs.

L'origine de la théorie des organisations se trouve, dans un premier temps, dans l'esprit de praticiens de l'entreprise, qu'ils soient dirigeants ou ingénieurs et après d'universitaires appartenant à diverses branches des sciences humaines, et qui concerne les comportements de l'individu. Cette approche a ouvert la voie à la sociologie de l'entreprise. La théorie des organisations est devenue une discipline scientifique autonome, constituée d'un ensemble de concepts, de méthodes et d'outils de gestion, regroupant plusieurs grands courants de pensée proposant chacun une approche différente de l'organisation des entreprises.

2.2) Définition du changement :

Selon **MEIER Olivier** définit le changement comme « modification significative d'un état, d'une relation ou d'une situation dans le contexte politique, économique et social de l'entreprise, dont les éléments affectent les personnes qui y travaillent. Il peut aussi bien concerner l'évolution de la structure et des modes de gestion que la transformation des dimensions culturelles et humaines de l'entreprise (valeurs, normes, comportements.) »¹⁵.

D'après **BELANGER**, le changement serait « le passage d'un état actuel à un état désiré, d'une situation originale actuelle, jugée inadéquate, à une autre considérée comme étant adaptée et qui répond mieux aux exigences du milieu ou aux nouvelles aspirations des personnes concernées »¹⁶.

Selon **AUTISSIER** (2013) « le changement est l'état de ce qui évolue, « le changement est une remise en cause de l'existant au plan opérationnel (les pratiques), managérial (mode de management et outils), contractuel (résultats), culturel (culture client), et stratégique (finalités et objectifs) de manière volontaire et/ou sous la contrainte »¹⁷.

2.3) Définition de changement organisationnel :

Il existe de nombreuses définitions du changement organisationnel. Nous en garderons quelques-uns qui nous semblent plus pertinents.

¹⁵ MEIER OLIVIER ET AL. « Gestion du changement », ED DUNOD, Paris, 2007, P.284.

¹⁶ BELANGER, COTE N, J. Jocelyn, « La dimension humaine des organisations », édition Gartan Morin, 1994.

¹⁷ AUTISSIER D, « La boîte à outils de la conduite de changement », édition Dunod, paris, 2013.

▪ Selon **GROUARD et MESTON** (1998)¹⁸, le changement organisationnel est « un processus de transformation radicale ou marginale des structures et des compétences qui interromp le processus de changement organisationnel ».

▪ Pour **COLLERETTE et al.** (1997), le changement organisationnel est "toute modification relativement permanente d'un sous-système organisationnel si cette modification est observable par ses membres ou ceux associés à ce système".¹⁹

Deux éléments importants ressortent de ces définitions. Dans un premier temps, les auteurs s'intéressent aux formes de changement organisationnel que peuvent percevoir ceux qui ont vécu le changement organisationnel dans leur environnement. L'intérêt pour ce changement est alors lié au jugement et à la perception de la personne qui le vit.

En outre, le changement organisationnel est défini comme : « un ensemble de réponses concordantes, par diverses parties de l'organisation, à diverses parties interconnectées de l'environnement »²⁰

« L'acte par lequel une organisation se modifie, ou est modifiée dans quelques-uns de ces caractères. Le changement aboutit à une transformation, subie ou voulue par les acteurs »²¹

« La modification significative d'un état, d'une relation ou d'une situation dans le contexte politique, économique et social de l'entreprise, dont les éléments affectent les personnes qui y travaillent. Il peut aussi bien concerner l'évolution de la structure et des modes de gestion que la transformation des dimensions culturelle et humaine de l'entreprise »²².

3 Les facteurs du changement :

Le changement fait référence à différents aspects. Elle peut supposer par le passage d'une société industrielle à une société de l'information, d'une technologie complexe à une technologie personnalisée, d'une économie régionale à une économie mondiale, du court terme au long terme,

¹⁸GROUARD et MESTON.F 1998, l'entreprise en mouvement : conduire et réussir un changement.3eme ed.Paris, p98

¹⁹COLLERETTE Pierre, DELISLEGilles,PERRON Richard, changement organisationnel théorie et pratique, presse de l'université de Québec,Canada,1997,p20

²⁰ MARCH J-G., « Décisions et Organisations », décisions et organisation, paris, Editions d'organisation 1991.

²¹ HELFER J-P et al. « Management : Stratégie et organisation », 7^eédition 2008.france. p388.

²² BARABEL M., MEIER O., « Manager : les meilleures pratiques du management », 2010, p.

En effet, est considérée comme une frontières entre l'organisation et son environnement, deux catégories de facteurs de motivation au changement peuvent être infectés les facteurs externes et internes de l'organisation.

3.1) Les facteurs externes

Une entreprise se présente comme une entité qui interagit avec des éléments de son environnement par des approvisionnements, des acquisitions de capitaux, des recrutements de personnel, des ventes de produits .Il est donc logique que les managers et les salariés évoluent dans ces environnements. Ils ont besoin de comprendre les facteurs qui contribuent à faire pression sur les organisations pour qu'elles se transforment.

Selon **B. Grouard & F. Meston** (1995), « les facteurs externe sont associer à l'environnement dans laquelle évolue l'organisation ou à des éléments qui se trouvent à l'extérieure de celle-ci »²³ on distingue six facteurs externes du changement organisationnel sont :

3.1.1) Evolution de Marché :

Les entreprises doivent s'adapter à la façon dont le marché les évalue pour répondre aux besoins et répondre aux exigences et aux attentes des clients nécessite d'apporter des changements majeurs pour améliorer la qualité de leurs produits (transformation gestion commerciale, diversification des canaux de distribution).

3.1.2) Les actions des concurrences :

Le développement de la concurrence, améliorer la qualité des produits et réduire les coûts et les interventions. Les différents niveaux qui contribuent à l'image de marque de l'entreprise. Pour y parvenir, les entreprises doivent s'appuyer sur la technologie de fabrication rendez-le plus fiable, stimulant et améliorez vos compétences la formation du personnel et l'évolution de l'organisation du travail suivront.

3.1.3) Innovations technologiques :

Grandes et petites, permettent des améliorations qui rendent les produits et méthodes antérieurs obsolètes, ce qui les entreprises sont encouragées à faire des changements. Ces changements peuvent entraîner qu'il s'agisse du cœur de métier de l'entreprise, ou

²³ Alain VAS, Bénédicte VANDE VELDE, « La résistance au changement revisitée du top management a la base : une étude exploratoire », P06

desopérations de l'entreprise, ou même de l'entreprise stratégie. Ces innovations sont internes aux entreprises qui les produisent. Mettre en œuvre.

3.1.4) L'évolution de la législation et de la réglementation :

Elle peut également amener les entreprises à introduire des modifications. Ses effets sont modifiés pour changer l'environnement en changeant le marché, ou en changeant les contraintes en obligeant les entreprises à se conformer à certaines règles ou en supprimant les autres règles existantes.

3.1.5) L'évolution de la société et de la mode :

Les nouvelles technologies facilitent la transformation des organisations. C'était l'effet de l'augmentation de l'incertitude intérieure dans les années 1980. Donc, pour plus de flexibilité ils ont développé des stratégies pour réduire la main-d'œuvre et l'engagement social, notamment en termes de sécurité d'emploi. En conséquence, la création d'emplois est de plus en plus précaire.

3.1.6) La modification de l'actionnariat :

Elle peut également entraîner des changements fondamentaux. Elles peuvent être causées par la révision des objectifs fixés au niveau de la performance financière. Le besoin d'une meilleure rentabilité crée souvent un bouleversement majeur.

Bien que **D. Permartin** (1996)²⁴ assigne le changement à l'évolution de la concurrence, tandis que, **Hellriegel & al** (1997)²⁵ les relie à l'évolution technologique, (**M. G. Bédard & al.**) (1995), ils ont mis en évidence l'interaction entre l'entreprise et son environnement sociopolitique.

L'analyse des développements de ces auteurs, peut être résumée en trois facteurs d'ordre environnementaux, qui semblent être à l'origine du changement dans l'entreprise :

²⁴D. Permartin op. cit. p 19

²⁵D. Hellriegel, J.W. Slocum, R.W. Woodman « Management des Organisations » De Boeck & Larciens.a. 1992, p 600

▪ **L'évolution de la concurrence**

Le monde assiste à l'ouverture des économies de plusieurs pays. Cette ouverture reflète une expansion spectaculaire de l'espace économique et des progrès dans les moyens de communication²⁶. Ces facteurs ont permis de rapprocher des horizons autrefois inaccessibles.

D. PEMARTIN, 1996²⁷ parlera ainsi de la mondialisation de la concurrence l'évolution de la concurrence se manifeste par une qualité accrue et une réduction des coûts et des interventions, à tous les niveaux qui contribuent à l'image de marque de l'entreprise.

▪ **L'évolution technologique :**

La technologie évolue de plus en plus vite. Cela touche tous les niveaux de l'organisation et devient de plus en plus complexe.

Cependant, utiliser une technologie plus sophistiquée signifie toujours changer la nature du travail. Par exemple, les employés doivent désormais consacrer leur énergie à l'exploitation et à l'entretien d'équipements très complexes.

Alternativement, l'automatisation ou la robotique peut signifier une réduction suffisante du personnel pour assurer la direction ou l'exécution des opérations. En ce qui concerne le manager, il a vu, et verra plus, changer son rôle de manière spectaculaire, les machines effectuant de plus en plus des tâches routinières, manuelles ou extrêmement complexes.

Pour travailler dans cette nouvelle organisation, les managers auront besoin des compétences organisationnelles en termes des relations interpersonnelles, des compétences en communication, des compétences pour traiter l'information, à la capacité de prise de décision, des capacités techniques pour maîtriser les nouvelles technologies (Hellriegel & al. 1997)²⁸.

▪ **L'évolution de l'environnement sociopolitique :**

En tant qu'unité de production, l'entreprise doit satisfaire les besoins économiques de la société tels qu'ils s'expriment à travers le marché. En tant que lieu de travail, il doit répondre aux souhaits de ses employés et en tant que citoyen, il doit afficher un bon comportement social (M. J. Hatch, 2000). La nature de la relation entre une entreprise et son environnement sociopolitique (y compris les états, les donateurs, les clients, les fournisseurs, les

²⁶ M.DERDEK. Implication de la GRH dans le changement organisationnel. Mémoire de master en science de gestion, option management 2009/2010.

²⁷ M.DERDEK. implication de la GRH dans le changement organisationnel .mémoire de master en science de gestion, option management 2009/2010.

²⁸ D. Hellriegel & al. « Devenir organisationnel : repenser le changement organisationnel », science de l'organisation .2002.p5.

consommateurs, les actionnaires, les groupes de pression) est déterminée par les institutions politiques. Les valeurs et les normes sociales déterminent les pratiques de gestion que les entreprises peuvent ou ne peuvent pas utiliser. Ces facteurs se développent également en modifiant en permanence l'esprit d'innovation et la structure de l'entreprise (M. G. Bédard & al. 1995).

3.2) Les facteurs internes

Les facteurs internes correspondent aux changements provoqués par l'entreprise elle-même. Ils peuvent apparaître dans l'ensemble de l'organisation ou dans l'un des composants, unité ou service. Ils sont souvent aussi liés à des facteurs externes.

Ensuite, agissez comme un déclencheur de changement. **GROUARD et MESTON** (1998)²⁹ ont identifié deux facteurs internes : le développement de l'entreprise et sa croissance et sa vision de dirigeant.

3.2.1) Le développement et la croissance de l'entreprise :

Le développement de l'entreprise et sa croissance ont créé de nouveaux problèmes qui ne sont pas peut être résolu par simple multiplication des méthodes existantes, mais cela nécessite repensez-le complètement et changez-le en profondeur.

3.2.2) La vision du dirigeant :

Une entreprise peut se forcer à changer selon les souhaits de ses dirigeants, améliorer l'efficacité.

L'approche volontariste favorise les forces internes de l'organisation dans la détermination de son mode de fonctionnement. Les décisions stratégiques façonnent le style et le comportement de gestion de l'entreprise.

Selon **B. Kahla**, 1999³⁰ plusieurs autres forces peuvent être ajoutées aux décisions stratégiques (par exemple, des objectifs pour un certain niveau de rentabilité ou de croissance des ventes) pour influencer le fonctionnement organisationnel. Par exemple, les pressions résultant des demandes et des désirs des travailleurs (syndicats) d'améliorer les conditions de travail peuvent créer des moteurs de changement. De même, l'observation de certains dysfonctionnements au sein du tissu peut entraîner certains changements.

²⁹B. Grouard B.Meston F. : « l'entreprise en mouvement, conduire et réussir le changement », Dunod, Paris, 1995.

³⁰ Ben Kahla K. 1999, « les analyses du changement organisationnel », article présenté au colloque « la flexibilité : condition de survie ? » organisé par l'ISCAE, Tunis, 10-11 mars. www.google.f

4) Les types du changement :

MINTZBERG, qualifie les changements en deux types : macro et de micro-changement³¹, le choix d'un des types s'effectue en fonction du but fixé et du contexte dans lequel se trouve l'organisation en termes de situation financière, d'urgence du changement, de style de leadership, etc.

4.1.1) Le Macro-changement :

Touche en effet l'ensemble des niveaux de l'organisation et bouleverse ses fondamentaux car il concerne à la fois sa stratégie, sa structure et ses règles de fonctionnement. Il peut par exemple s'agir d'une stratégie de développement à l'international ou de repositionnement sur son marché. De ce fait, la responsabilité de son instauration relève du niveau hiérarchique le plus élevé, là où sont définies les orientations majeures de l'organisation.

4.1.2) Le Micro-changement :

Correspond à une action délimitée en réponse au problème de cohérence d'une certaine partie de l'organisation avec son environnement. Il concerne en particulier ses processus opérationnels telle qu'une réaffectation de ressources, l'arrivée de nouvelles recrues, l'introduction d'un logiciel ou encore de l'externalisation d'une fonction. Même lorsque ses objectifs sont isolés, les changements au niveau micro peuvent avoir un impact sur la stratégie et affecter de manière disproportionnée l'ensemble de l'organisation lorsqu'ils sont sous-libérés ou trop rigides.³²

Selon **DESREUMAUX**, le changement est soit radical ou incrémental

4.1.3) Le changement radical:

Est celui dont les réformes stratégiques et structurelles provoquent une rupture dans le processus évolutif de la firme en imposant à celle-ci une nouvelle culture. Il s'impose lorsque les dirigeants estiment que la stratégie de leur organisation n'est plus en cohérence avec les caractéristiques de son environnement.

Ce changement peut se produire sous quatre formes :

³¹ BARABEL M., MEIER O., « Manageor : les meilleures pratiques du management », 2010, p. 346.

³² PICHAULT F., « Gestion du changement : perspectives théoriques et pratiques », 2009, p. 35.

- transformation organisationnelle pour s'adapter aux nouvelles conditions
- une réorientation pour réaffecter ses ressources
- une revitalisation où son fonctionnement est réorganisé ;
- Changements visant à améliorer leurs performances.

4.1.4) Le changement incrémental :

Se traduit par une série des petits changements ajoutés les uns à la suite des autres. Il s'inscrit dans une démarche de continuité correspondant à l'évolution normale de l'organisation. Cela semble donc être un processus d'apprentissage, qu'il s'applique à toute l'organisation ou une partie de sa structure, qu'il prenne la forme d'une rupture radicale ou celle d'une série d'améliorations, le changement est assimilé à une alternance de déstructuration, restructuration que **SCHUMPETER** (1939)³³ le décrit comme "la destruction créatrice, voyant le changement comme un phénomène récurrent des concepts, des bouleversements et des réorganisations menant au développement.

Les auteurs expliquent l'alternance des changements par les grappes d'innovations. Ce sont pour lui. D'abord, les changements radicaux qui apparaissent, portés par une innovation majeure. Ensuite, celle-ci est suivie par une multitude des changements incrémentaux qu'elle aura elle-même suscités.

L'innovation est définie comme le « processus de transformation d'une idée créative [inspiration] en produit, service ou méthode appliquée »³⁴. Elle se réalise dans le cadre d'une culture d'entreprise qui encourage la créativité des employés en favorisant la communication, l'autonomie et les expérimentations, en considérant les échecs comme des occasions d'apprendre de ses erreurs, ainsi qu'à travers l'investissement dans la recherche et développement.

5. Le processus du changement

Le processus de changement organisationnel a toujours fasciné les théoriciens, au fil du temps, des nombreuses approches pour le concevoir et l'étudier se sont développées, chacune tentant d'éclairer un aspect spécifique. Dans cette section, nous aborderons deux modèles : d'abord celui de Kurt Lewin (1958), puis celui de Pierre Collerette (1997).

³³ scienceshumaines.com ; economie.gouv.fr. Consulté le 01 avril 2023

³⁴ ROBBINS S, DECENZO D., « Management : l'essentiel des concepts et des pratiques », 2008, 9^e édition p. 210.

5.1) Le modèle de Lewin :

Pour Kurt Lewin indiquent que le changement réussi comprend trois aspects ³⁵:

5.1.1) Le dégel:

Cette étape rencontre une grande résistance, crée de l'anxiété au sein de l'organisation et représente une étape qui remet en question les comportements, les attitudes et les perceptions, qu'ils soient volontaires ou involontaires.

Cette étape traduit la prise de conscience des inconvénients de la situation, de l'écart entre la situation actuelle et une situation plus confortable (Bélanger, 1994). Cependant, ce changement n'est pas encore certain.

En fait, cette période s'accompagne aussi d'une motivation à changer et cela ne se limite pas à abandonner d'anciens comportements, attitudes et perceptions, mais aussi à adopter une façon différente de faire les choses.

L'objectif lors de cette première phase est de faire prendre conscience aux parties prenantes de l'importance et l'urgence de changement.

5.1.2) La transition :

Elle se caractérise par l'expérimentation des nouvelles pratiques. Il peut réduire la résistance pour répondre aux normes.

Le processus de transition d'un ancien état à un nouveau. Cette étape consiste à une modification des tâches, de la structure, les techniques ainsi que de nouvelles façons de travailler, à essayer des nouvelles situations et à adopter des nouveaux comportements. C'est l'étape où vous êtes prêt à abandonner vos vieilles habitudes et à en adopter des nouvelles. À ce stade, les gens investissent la majeure partie de leurs énergies.

Cette deuxième étape a pour but de fournir à la personne des soins et un soutien appropriés.

5.1.3) Le regel

C'est les étapes d'intégration des nouveaux comportements requis par le changement, d'intégration efficace du changement et de mise en place de mesures de contrôle et d'accompagnement, le changement s'intègre volontairement aux nouvelles pratiques.

³⁵LEWIN Kurt, « Group decision and social change », In: *Re-ding in social psychology*, 1958, p.197-211.

De plus, il y a des nouvelles attitudes, valeurs et comportements qui consistent à créer une permanence d'un nouveau champ de force et à stabiliser le nouvel équilibre.

Le changement ne devient durable que si cette troisième étape est réussie, ce qui détermine la faisabilité du changement.

L'objectif de cette phase finale est de stabiliser l'équilibre nouvellement atteint et d'établir des nouvelles habitudes de travail.

5.2) Le modèle de Collerette et al :

Ici les auteurs présentent un modèle composé de quatre phases proches de celle de K Lewin, ils expliquent les interactions entre les individus et entre les groupes pendant que le changement a cours et comment ils y s'adaptent³⁶.

5.2.1) La phase de l'éveil :

L'éveil apparaît comme une activité mentale durant laquelle l'individu s'interroge sur l'utilité de porter ou non attention aux pressions en présence.

Cette phase est considérée comme une opération de triage pendant laquelle l'individu accepte, ou refuse de remettre en question sa propre représentation du réel, l'acceptation de l'individu permet à la phase de désintégration de s'amorcer.

5.2.2) La phase de désintégration :

Il s'agit d'une étape qui consiste à identifier les aspects jugés inappropriés dans la représentation du système et de la pratique qui en découle afin de les écarter ou de réduire leur valeur relative.

Cette étape n'entraîne pas nécessairement de changement. En fait, ce sont les premières étapes de l'éveil et de la désintégration qui correspondent au début du changement.

Pendant cette période les individus font des choix qui vont les conduire à être réceptifs ou réfractaires au changement.

³⁶ Pierre Collerette, Gilles Delisle et Richard Perron Le changement organisationnel. Théorie et pratique Québec, Presses de l'Université du Québec, 1997

5.2.3) La phase de la reconstruction :

Au cours de cette étape, l'individu commence à rechercher des nouvelles significations qui l'aideront à répondre de manière satisfaisante aux situations qui se présentent. Il utilise un nouveau sens pour reconstruire sa vision du monde. Cette étape coïncide avec la désintégration. Cependant, nous ne sommes pas dans la phase de questionnement, ni dans la phase du choix final.

5.2.4) La phase d'intégration :

C'est l'étape d'adaptation à une nouvelle situation et correspond à la recristallisation du modèle de Lewin.

Durant cette période, des nouvelles habitudes deviennent plus naturelles, se fondent dans d'autres aspects de votre vie quotidienne et s'intègrent de plus en plus dans vos habitudes.

Section N° 03 : l'effet de la numérisation sur le changement organisationnel

La numérisation est devenue une préoccupation majeure pour les organisations nationales et internationales. Pour exploiter le potentiel de cette nouvelle technologie, les modèles actuels doivent être modifiés pour s'adapter rapidement au changement de l'environnement. Les organisations évoluent dans un environnement en pleine mutation, la technologie est une source de disruption majeure, à laquelle s'ajoutent la montée des exigences des clients et usagers et la modification du paysage concurrentiel. Pérenniser leur modèle et rester compétitives, appellent toutes les organisations à s'adapter, voire même anticiper ces changements, pour ce faire elles doivent emprunter le chemin de la numérisation. Cette dernière consiste à intégrer les innovations technologiques au modèle opérationnel de l'organisation afin de créer la valeur et d'être plus performante.

1. L'utilité de la numérisation dans l'organisation

La numérisation implique nécessairement la modification de l'ensemble des éléments entrants en compte dans la capacité opérationnelle dans l'entreprise, aux seins des organisations la possibilité de s'autoréguler, leur permettre de gagner en autonomie et en responsabilités.

La mise en œuvre de la numérisation dans une entreprise implique de modifier tous les facteurs opérationnels, entraînant à terme une refonte du marché du travail. La numérisation ne vise pas à remplacer le travail, mais plutôt à permettre des nouvelles formes de collaboration. Ainsi, les employés et les équipes au sein de l'organisation peuvent profiter de l'autorégulation et gagner en autonomie et en responsabilité.

En analysant l'impact de l'automatisation et de la numérisation sur le marché du travail, l'OCDE a mené une étude approfondie. Étonnamment, l'étude a révélé que le plus grand changement ne sera pas la perte d'emplois, mais plutôt la transformation des emplois. L'étude a mis en évidence le fait que les robots ne remplacent pas les métiers, mais automatisent plutôt des tâches spécifiques³⁷. Cela signifie que les professions vont évoluer et changer, nécessitant des nouvelles compétences et connaissances. Les tâches manuelles deviendront plus complexes, tandis que la nature du travail évoluera pour devenir plus intellectuelle et diversifiée.

L'autonomisation des employés et des clients grâce aux systèmes numériques est un objectif clé sur le lieu de travail. En modélisant les processus collaboratifs et humains, les systèmes d'information sont capables de suivre facilement les activités collectives des employés. Utiliser les outils numériques pour remplacer les tâches répétitives permet de libérer du temps sur des sujets qui ne peuvent pas encore être traités par la technologie en raison de leur complexité. Cela permet non seulement de résoudre les problèmes de concurrence et de rentabilité, mais également de responsabiliser les clients en les rendant autonomes. En bref, la numérisation révolutionne la façon dont nous abordons les processus de travail

2. la numérisation comme un levier de croissance :

La numérisation est un levier de croissance de l'entreprise qui peut conduire aux changements nécessaires pour répondre aux enjeux futurs de l'entreprise et son marché. Elle peut ainsi repenser complètement l'organisation et la chaîne de valeur de l'entreprise pour créer l'entreprise d'aujourd'hui, c'est-à-dire l'entreprise de demain à travers l'innovation d'aujourd'hui.

³⁷Amandine PASCAL ,2016 « L'influence de l'usage des outils numériques sur le travail »p11, consulté 15 mars.

2.1) L'efficacité, la productivité et la prise de décision

La numérisation des processus permet aux organisations de prendre ce qui était autrefois des processus manuels à forte intensité de main-d'œuvre et de les transformer en un moyen efficace et efficient de contrôler et de surveiller l'organisation. Les processus obsolètes limitent la croissance potentielle et la saisie manuelle des données est non seulement inefficace, répétitive et chronophage, mais également sujette aux erreurs. Cela peut être résolu en numérisant les processus, en offrant à l'organisation plus d'informations et de visibilité sur les systèmes d'enregistrement et en ouvrant la porte à l'explication des nouvelles mesures clés.

La collecte de ces métriques permettra à l'organisation de comparer les performances des processus, fournissant des informations commerciales précieuses et ayant un impact sur la prise de décision de l'entreprise. En créant des systèmes et des processus plus efficaces, vous permettez aux projets et aux tâches clés d'avancer à un rythme beaucoup plus rapide. L'amélioration de l'efficacité et de la prise de décision est motivée par l'optimisation de flux de travail plus rapides, plus simples et plus efficaces, permettant aux employés de se concentrer sur le point principale qui est : le travail.³⁸

2.2) La réduction des coûts opérationnels :

La gestion des documents physiques coûte cher. Vous passerez du temps et des ressources à gérer les enregistrements en double au lieu des coûts de numérisation uniques qui réduisent les frais généraux et les efforts futurs.³⁹

Le temps passé par les employés à rechercher des documents, à les numériser, à trier et à exporter des images ou du texte et à renvoyer les documents au bon endroit. Comparez cela au salaire horaire de votre employé et vous pourrez vous faire une idée du coût réel de la tenue des dossiers physiques.

De nombreuses organisations emploient un commis à temps plein pour gérer leurs dossiers physiques.

Combien vaut chaque enregistrement. Quel est l'impact financier pour votre organisation si des fichiers sont perdus, détruits, endommagés ou volés ? Vous devrez peut-être vous débrouiller pour remplacer le disque ou passer du temps à le chercher. Pire encore, les dossiers peuvent être irremplaçables, ce qui pourrait coûter encore plus cher à l'organisation.

³⁸Thebftoline(2021) impact de la numérisation sur les entreprises, la société, et l'économie, consulté le 01 avril.

³⁹ Nitro Team, 04mai 2023Les étapes de la durabilité grâce à la numérisation

2.3) La flexibilité et évolutifs accrus

Le numérique a amélioré la collaboration et la communication avec les principales parties prenantes, permettant aux entreprises de se développer et de devenir plus efficaces. Les entreprises de services traditionnelles se sont appuyées sur des réunions en face à face, des appels téléphoniques et des documents pour communiquer avec leurs clients, mais l'introduction de la numérisation a amélioré l'accessibilité et la rapidité. À partir de là, les entreprises peuvent faire des affaires, les employés peuvent se déplacer librement et tout le monde peut être connecté à tout moment, n'importe où. Un système complet et efficace augmente également sa capacité à gérer des tâches et des demandes croissantes (évolutivité)⁴⁰

2.4) L'expérience client améliorée

L'expérience client est toujours définie comme le résultat de chaque interaction qu'un client peut avoir avec une marque ou une entreprise, ce qu'il perçoit et surtout, ce qu'il ressent. Vous devez comprendre comment votre entreprise crée plus de valeur perçue pour vos clients. Cela conduit à une augmentation de la fidélité et des revenus de référence, à une rentabilité accrue et à une image de marque améliorée.⁴¹

Cependant, avec la numérisation, tout devient plus simple et plus contrôlable. Répondre aux besoins des clients et fournir un service client amélioré sont d'énormes avantages de la transformation numérique. Une meilleure compréhension de ce que vos clients veulent, attendent de vous peut vous aider à passer des appels numériques pour améliorer le service. Les applications, l'apprentissage automatique, l'automatisation et bien plus encore permettent aux clients d'obtenir ce qu'ils veulent, quand ils en ont besoin, sans lourdes charges de travail de votre côté.

Les technologies numériques modifient également les attentes des clients vis-à-vis d'un nouvel acheteur moderne, afin qu'ils se sentent plus connectés à ce que vous pouvez offrir.

⁴⁰ www.digital-adoption.com/Numérisation : le catalyseur de la transformation numérique. Consulté le 27 mars 2023

⁴¹ Jocelyn Théoret 2018, daily digital « la numérisation au cœur de l'expérience client ou l'inverse ? »

2.5) La réduction des risques et amélioration de la fiabilité

La numérisation aide à protéger l'environnement. Des catastrophes imprévisibles plongent les entreprises dans un monde de douleur. Le fait de ne pas sauvegarder vos documents les plus importants peut causer des dommages permanents ou des pertes à votre entreprise. Le passage au numérique, en mettant en œuvre des solutions de gestion de contenu, des outils d'automatisation des processus et des outils qui optimisent l'utilisation des données et du contenu professionnels, les entreprises peuvent stocker des documents numériques, contrôler l'accès et protéger les informations avec des sauvegardes automatisées régulières⁴²

2.6) Collecte et analyse des données :

La numérisation améliore la collecte et l'analyse des données dans presque tous les secteurs. L'accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux données de l'entreprise et les outils sophistiqués utilisés pour analyser les données sont d'importants moteurs de changement et contribuent à garantir l'intégrité. Exactitude et traçabilité des documents. La numérisation avec un logiciel de gestion des données aide les entreprises à collaborer tout au long de la chaîne de valeur, à améliorer la productivité et à créer de nouveaux canaux de marché⁴³

2.7) économiser de l'espace

Pour les entreprises, l'espace physique est un atout précieux. Les loyers des bureaux commencent à quelques dollars le pied carré. Lorsque vous conservez des enregistrements physiques, vous aurez besoin d'espace pour les enregistrements, ainsi que de scanners et d'espace pour que les employés puissent numériser.

Vous devez également vous assurer que l'espace est à température contrôlée et que des mesures de sécurité sont en place. Ces coûts peuvent s'accumuler rapidement. Une mauvaise utilisation de l'espace peut entraîner de la confusion et ralentir les processus de récupération, ce qui peut affecter la précision et l'efficacité. La numérisation de microfilms et d'autres documents signifie que vous pouvez réduire les coûts d'espace de bureau et utiliser l'espace pour des projets qui ajoutent plus de valeur à votre organisation.

⁴²[https://www.kyoceradocumentsolutions.fr/fr/ 3 mesures pour améliorer la sécurité des documents](https://www.kyoceradocumentsolutions.fr/fr/3-mesures-pour-ameliorer-la-securite-des-documents). Consulté le 01 avril 2023

⁴³Solutions numériques pour l'intégrité des données <https://www.mt.com/ca/fr/home/perm-lp/product-organizations>. Consulté le 01 avril 2023

3. L'effet de la numérisation dans l'organisation

L'impact de la numérisation sur la performance des organisations n'est pas seulement dû aux évolutions technologiques, mais nécessite également de repenser leur façon de faire des affaires. Les entreprises se précipitent pour moderniser les processus et rendre leurs produits et services plus accessibles aux clients. Ce changement affectera non seulement leurs produits, mais aussi l'organisation du travail, les compétences et la pérennité de l'entreprise.

3.1) L'effet sur les compétences

Le développement systématique des outils numériques a un fort impact sur les travailleurs. Presque tous les emplois ont une composante numérique. La culture numérique fait désormais partie des compétences initiales. Chaque employé doit apprendre régulièrement de nouveaux outils technologiques. La commission européenne estime que la culture numérique représente désormais une compétence essentielle dans le monde professionnel. Les employés et les entreprises sont donc obligés d'acquérir régulièrement des nouvelles connaissances pour assurer l'employabilité et la performance.

3.2) L'effet sur l'organisation de travail

La numérisation peut avoir un impact positif sur la perception qu'ont les employés de la complexité, de l'intensité et de l'intérêt pour leur travail. C'est-à-dire que cela ne peut être vérifié que pendant une certaine partie du temps de travail (60 % à 80 % du temps). Outre la proportion, l'utilisation du numérique peut affecter négativement l'intérêt et l'intensité de l'œuvre, stabilisée par sa complexité.

Aujourd'hui, les conséquences de l'utilisation des technologies numériques concernent non seulement l'entreprise ou l'organisation dans laquelle on travaille, mais aussi l'environnement de travail lui-même. En effet, l'étude note que de nombreux effets, dont certains peuvent être contradictoires, sont associés à l'introduction des technologies numériques.⁴⁴

- Augmentation de son intérêt et son appauvrissement, l'enrichissement du travail
- Réduction de l'effort physique et des postures inconfortables ;
- Déplacement des contraintes ou augmentation des niveaux d'attention cognitive et de la complexité du travail ;

⁴⁴Alternance professionnelle(2018) <https://www.alternance-professionnelle.fr> .consulté le 04avril2023.

- Augmente l'intensité du travail et facilite une meilleure gestion personnelle du temps de travail ;
- Encourage l'autonomie et le contrôle ;
- Flexibilité accrue dans la localisation et l'organisation des horaires de travail
- Accroître la coopération et la collaboration avec les partenaires internes et externes au sein de l'entreprise ou, au contraire, accroître l'isolement.

3.3) L'effet sur la durabilité de l'entreprise:

La numérisation et la durabilité des entreprises se concentrent sur les données, la réorganisation et la suppression des barrières à l'entrée. Ces deux aspects sont interdépendants. Les entreprises qui ont adopté la transformation numérique sont généralement plus durables. Et si nous voulons être durables, nous devons considérer la numérisation comme un facteur fondamental .La numérisation d'une entreprise profite non seulement à l'organisation et à la classification des données, mais augmente également la sécurité et la confidentialité, elle conduira à l'automatisation de tous les processus, ce qui permettra d'économiser du temps et de l'argent, d'optimiser les ressources de l'entreprise, d'améliorer la communication entre les employés.⁴⁵

De plus, la numérisation des entreprises contribue à la sensibilisation, à l'environnement et à la promotion du développement durable et le respect de l'environnement.

La durabilité en tant que valeur commerciale devrait être une priorité quotidienne pour toutes les organisations, non seulement parce qu'elle stimule l'amélioration en interne, mais pour tout l'impact positif qu'elle a sur l'environnement, démontrant leur prise de conscience et leur engagement sur un sujet qui nous concerne tous.⁴⁶

La numérisation ne consiste pas seulement à améliorer l'expérience client et les relations avec les employés, mais aussi à améliorer la productivité et à permettre aux entreprises de s'adapter facilement aux évolutions du marché. La numérisation réduira l'utilisation du stockage physique et optimisera l'enregistrement et l'organisation des informations, ce qui fera gagner du temps dans la recherche d'informations et augmentera l'efficacité des employés en évitant les déplacements inutiles.

⁴⁵<https://www.proalpha.com/fr/tendances/quand-numerisation-et-durabilite-se-rencontrent>. consulté le 04 avril

⁴⁶<https://www.consultiatravel.es/fr/digitalisation-et-durabilite-des-entreprises>. Consulté le 05 avril 2023

4. La numérisation comme une méthode de création de valeur :

Comprend les entreprises qui contribuent à la collecte, l'exploitation, le stockage, l'analyse et la modélisation des données. La valeur est créée lorsque les données sont transformées en intelligence numérique, à ce jour, de nombreuses organisations s'appuient toujours sur des systèmes et processus commerciaux hérités, et les processus manuels entravent l'efficacité, le service client et les bénéfices. Après la naissance de cette nouvelle technologie qu'est la numérisation, les organisations ont dû changer radicalement leur façon de travailler.⁴⁷

Maintenant, la numérisation est devenue un moyen de communication qui garantit un accès en temps réel à l'information à tout moment et en tout lieu est très essentiel. Il permet de mettre à jour les enregistrements et les tâches et d'ajouter des pièces jointes hors ligne. Des fonctionnalités telles que les invites automatiques et les rappels consignent les informations de conformité. Cela permet aux gestionnaires de suivre les demandes de conformité administrative et d'avoir une idée des protocoles de sécurité.⁴⁸

La numérisation facilite le flux immédiat d'informations entre les employés et leurs responsables via des processus et des flux de travail, les organisations peuvent améliorer le suivi, la communication, la collaboration. Aide à réduire le temps consacré à la saisie manuelle des données, à automatiser les processus inter fonctionnels et à transformer les données brutes en informations commerciales exploitables qui prennent en charge et améliorent les activités d'analyse et de prévision.

La numérisation permet également aux employés de gérer électroniquement les ordres de travail et les détails de l'inventaire et de suivre l'état des travaux à distance à l'aide d'appareils mobiles. Le personnel du bureau peut suivre l'état actuel du travail de l'opérateur et avoir la possibilité d'envoyer directement des modifications aux travaux ou toute information requise.

De même, les informations de billetterie sont envoyées au bureau par voie électronique en temps réel, éliminant ainsi la paperasserie et la saisie de données fastidieuse. Le personnel de bureau et les employés peuvent avoir accès en temps réel aux mêmes informations et les écarts peuvent être éliminés.

⁴⁷CNUCED.2020 « plateforme numérique et création de valeur dans les pays en développement : conséquence pour les politiques nationales et internationales »p6

⁴⁸Patrick Lemay, 2022, Tulip « flux de travail de fabrication-5raisons de travail.

Ces améliorations ne concernent pas seulement la technologie. Cela est nécessaire pour augmenter la productivité globale des organisations, fournir un service client de haute qualité et permettre aux représentants du service de prendre des décisions judicieuses et d'améliorer les résultats.

5. La numérisation est un facteur de changement :

Le changement organisationnel se produit lorsqu'une entreprise effectue une transition de son état actuel vers un état futur souhaitable. La gestion du changement organisationnel est le processus de planification et de mise en œuvre du changement dans les organisations de manière à réduire la résistance des employés et les coûts de l'organisation tout en augmentant simultanément l'efficacité des efforts de changement.

Ce changement permet de créer :

5.1) Des nouvelles opportunités :

La numérisation dans l'entreprise signifie l'utilisation des technologies numériques pour modifier considérablement la façon dont les organisations et le travail sont effectués, apporter des nouvelles opportunités de vente et de création de valeur. C'est aussi un élément clé du changement qui a le potentiel de transformer complètement les processus d'une entreprise et d'évaluer, de réorganiser et de réinventer la façon de faire des affaires.⁴⁹

La numérisation est le « processus organisationnel » du changement induit par la technologie au sein des industries, des organisations, des marchés et des branches. Elle a permis de nouveaux processus de production et une grande partie des phénomènes connus aujourd'hui sous le nom d'Internet des objets, de communication machine à machine. La numérisation des organisations a induit des nouveaux modèles commerciaux, des nouveaux services d'administration en ligne, le paiement électronique, la bureautique et les processus de bureau sans papier, en utilisant des différentes technologies telles que les applications, l'identification électronique.

⁴⁹<https://www.picomto.com/la-conduite-au-changement-du-numerique-dans-les-entreprises-une-opportunite-damelioration-continue>. Consulté le 28 avril 2023

5.2) Une valeur numérique organisationnelle

De nombreuses organisations ont récemment traversé une période difficile de transformation forcée ainsi qu'un changement dans les attentes des employés pour leur travail. Les dirigeants doivent savoir comment promouvoir une culture saine, développer des compétences en leadership pour le lieu de travail de demain et proposer des approches de changement qui renforcent la confiance et engagent les gens dans une vision commune.

La numérisation, l'évolution des attentes des employés et les circonstances actuelles obligent les organisations à fonctionner différemment. De nouveaux comportements, de nouvelles cultures et de nouvelles façons de travailler sont nécessaires pour améliorer la communication, la productivité, l'innovation et la rapidité tout en maintenant un environnement de travail.

La numérisation d'entreprise améliore l'accès aux connaissances existantes au sein de l'organisation et donne également accès à des connaissances externes. Ainsi, il est clair que la valeur numérique découle du soutien à la numérisation des entreprises. Les organisations ont souvent du mal à changer leurs cultures une fois que tout est numérisé.

D'autre part, la culture organisationnelle continue d'évoluer et peut profiter des méthodes numériques pour promouvoir des nouveaux comportements tant de manière formelle qu'informelle. Ce faisant, l'organisation peut développer une culture numérique non seulement chez les managers mais chez tous les employés de l'entreprise.

Le développement de la valeur organisationnelle numérique dépend de la numérisation des entreprises car les entreprises ne peuvent pas exploiter les connaissances sans les acquérir au préalable. À cet égard, la numérisation des entreprises donne accès à des connaissances plus larges qui permettent à l'entreprise d'accroître son efficacité de valeur organisationnelle numérique.

La technologie numérique est large, plus les organisations ne sont susceptibles de créer des capacités technologiques numériques précieuses et durables, contribuant ainsi à la création de valeur.

Conclusion

La numérisation est un processus de transformation technologique qui a créé de nouvelles opportunités économiques et sociales, mais qui présente également des défis organisationnels et sociaux importants. Les entreprises doivent s'adapter en créant des structures organisationnelles flexibles et en adoptant des nouvelles technologies pour rester compétitives. Cela nécessite une culture d'entreprise qui encourage l'innovation et le changement, ainsi que des investissements dans la formation et le développement des compétences numériques.

Cependant, les organisations doivent également être conscientes des implications sociales de la numérisation, telles que la sécurité des données et la protection de la vie privée, et travailler à créer des organisations numériques durables et équitables pour tous. Les changements organisationnels ne sont pas faciles, mais ils sont nécessaires pour s'adapter à l'évolution de la technologie et du marché.

Chapitre02 :
L'impact de la numérisation sur le
changement organisationnel
Cas d'Algérie poste- Bejaïa

Introduction

Ce deuxième chapitre est consacré à la présentation de l'organisme d'accueil « direction générale l'Algérie poste », la première section passe en revue son histoire, ses activités, sa structure organisationnelle, ses partenariats et ses projets. La deuxième section est consisté à une vue d'ensemble des services postaux de paiement électronique. La troisième section porte sur des cas pratiques, répondant au questionnaire lié à notre question initiale, qui utilise une approche méthodologique plus ou moins adaptée aux exigences de la recherche scientifique.

Section01 : Présentation d'Algérie poste

Dans cette section, nous allons d'abord présenter l'histoire et la définition d'Algérie poste, puis ses domaines d'activité et son organigramme.

1 Historique et définitions d'Algérie poste :

1.1Historique :

Pendant la période coloniale française, le rôle de la poste était de maintenir des liens avec la métropole en réalisant des mandats, en envoyant des chèques postaux, en lisant des journaux, en vendant des timbres, en déposant de l'argent dans des caisses d'épargne, en payant des pensions, etc. Salaires des enseignants, des employés des administrations locales et des agences gouvernementales. Il s'appelait alors Postal Telegraph and Téléphone (PTT)⁵⁰. Ces trois initiales ont été conservées au-delà de l'indépendance. En 1962⁵¹, le rapatriement en masse des postiers pieds noirs et métropolitains laisse un vide obligeant le personnel algérien à relever le défi maintenant ainsi plus de 800 bureaux de poste à l'état opérationnel.

Le premier timbre de poste de la république algérienne a été émis le 1 er novembre 1962 marquant par la même occasion une nouvelle page dans l'histoire de la poste algérienne. Le 14 janvier 2002, après la réforme postale. Algérie poste a actuellement pour mission principale de fournir des services publics dans deux grands domaines d'activité : les services

⁵⁰Postes Télégraphes Téléphone : appellation désignant l'administration publique algérienne des postes et des télécommunications, au lendemain de l'indépendance

⁵¹www.poste.dz.consulté le 02 mars 2023

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

Postaux (courrier/colis, courrier express, timbres) et les services financiers postaux (CCP, CNEP, mandats, monétique (GAB) et le transfert électronique de fonds). Algérie Poste emploie actuellement 24 417 employés, dont 3 732 facteurs, et compte 3 685 bureaux de poste.

1.2Présentations d'Algérie poste :

La restructuration de la poste et des télécommunications, telle que prévue par la loi 2000-03 du 05 août 2000, a conduit à la création d'Algérie poste en tant qu'établissement public à caractère industriel et commercial. Cet EPIC porte sur les règles générales relatives aux postes et télécommunications. Créée en 2002 par le décret 02/43 du 14 janvier, Algérie Poste est désormais placée sous la tutelle du ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la communication et a pour mission essentielle d'exercer des missions de service public à l'échelle nationale. Fournissant des services postaux et financiers vitaux à ses citoyens, la mission d'Algérie Poste est d'assurer le fonctionnement et la fourniture de ces services sur l'ensemble du territoire. Selon l'étendue du réseau, le nombre de clients et les mouvements financiers, Algérie Poste est le premier opérateur présent sur l'ensemble du territoire économique national. Cette société de service public est considérée comme significativement importante.

Algérie Poste peut être présenté, en quelques chiffres⁵², comme suit :

- 3.700 établissements postaux ;
- 10.877 guichets ;
- 01 Centre National des Chèques Postaux (CNCP) ;
- 08 Centres Financiers Régionaux (CFR) ;
- 01 Centre de Tri National et International (CTNI) ;
- 09 Centres de Tri Régionaux (CTR) ;
- 04 Centres de Colis Postaux (CP) ;
- 44 Centres de Dépôt et Distribution (CDD) ;
- 15 millions de Comptes Courant Postaux (CCP) ;
- 06 millions de porteurs de cartes magnétiques ;
- 04 millions de comptes d'épargne CNEP ;

⁵²www.mptic.dz/fr/content/indicateurs-postaux consulté le 02mars2023.

1.2.1) Domaine d'activité et rôle d'Algérie poste :

1.2.1.1) Domaine d'activité :

- **Service postaux**

- Courrier /colis (Dépôt, Affranchissement, Acheminement, Distribution).
- Courrier Express.

- **Services Financiers Postaux :**

- CCP et Mandats ;
- Monétique (GAB) ;
- Transfert électronique de fonds ;
- Prestations pour la CNEP-Banque.

- **La monétique**

Depuis octobre 2005, Algérie Poste a mis en place un système monétique complet comprenant un front et un back office. Ce système permet le retrait en temps réel d'espèces dans les banques GAB. Algérie Poste offre plusieurs types de cartes CCP :

- la carte de retrait CCP ;
- la carte classique 1 CIB bleu (retrait/paiement) ;
- la carte classique 2 CIB bleu (retrait/paiement) ;
- la carte GOLD CIB (retrait/paiement) : « avoir un salaire minimum de 50 000 DA ».

- **Le service Racidi :**

RACIDI consiste à envoyer des SMS pour consulter les comptes CCP via les téléphones mobiles. Il est accessible aux clients d'Algérie poste disposant d'un compte CCP et d'une ligne GSM Mobillis. Vous devez disposer d'un code confidentiel, qui peut être obtenu dans n'importe quel bureau de poste. Pour accéder au service RACIDI, il suffit d'envoyer un SMS au « 603 », en mentionnant le numéro de compte CCP sans clé, suivi d'un espace et du code confidentiel.

Un SMS contenant le numéro de compte CCP, le solde du compte CCP et la date de mise à jour sera envoyée au client.

▪ **Notification par SMS :**

La notification par SMS permet d'aviser les titulaires de compte CCP de la disponibilité de leurs carnets de chèques et/ou leurs cartes CCP au niveau des bureaux de poste.

▪ **Le publipostage :**

« Le Publipostage » est un outil de communication se basant sur la transmission d'informations individualisées par courrier visant à obtenir une réponse des clients et la clientèle potentielle également.

Il est possible de toucher près de 14 millions de titulaires de comptes CCP via le publipostage avec le réseau d'Algérie Poste.

▪ **La carte EDAHABIA:**

C'est une carte électronique de paiement et de retrait dans le cadre du système EMV (garantissant la sécurité des transactions du porteur) et des diverses opérations de retrait et de paiement sur les comptes CCP, sur les guichets automatiques de banque DAB et terminaux de paiement électronique permet la mise en place de Rendu possible par TPE.

1.2.1.2) Le rôle d'Algérie poste:

Selon l'organisation d'Algérie poste, les principaux objectifs sont de fournir des services de qualité à ses clients et de contribuer au développement économique et social de l'Algérie, tels que :

- Émission de timbres-poste, autres marques d'apurement et autres crédits postaux
- Activités liées au régime d'exploitation moderne applicable aux lettres postales n'excédant pas 250 grammes et 50 grammes en 2006 et 2008, respectivement, et aux services financiers postaux ;
- tous autres services liés à la collecte, au transport et à la distribution de colis et de marchandises ;
- Collecte de fonds pour la direction générale de la Caisse Nationale d'Approvisionnement et de Réserve ;

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

- Collecte de fonds pour les chèques postaux ;
- Autorisation d'émission et de paiement ;
- paiement des pensions ;
- Versement de subventions et compensations de services publics au profit du Ministère du travail et de la sécurité sociale.

2 Missions d'Algérie poste :

L'agence est chargée d'assurer la mise en œuvre de la politique de développement du service postal national et des services financiers postaux dans tout le pays à travers la gestion des services, le renouvellement et le développement des infrastructures connexes. L'Algérie poste déploie un réseau local fort et riche sur tout le territoire, s'inscrivant durablement dans la dynamique de modernisation de ses structures en assurant notamment sa transformation numérique dans divers secteurs et en articulant le développement d'une économie numérique basée sur les technologies de l'information et de la communication.

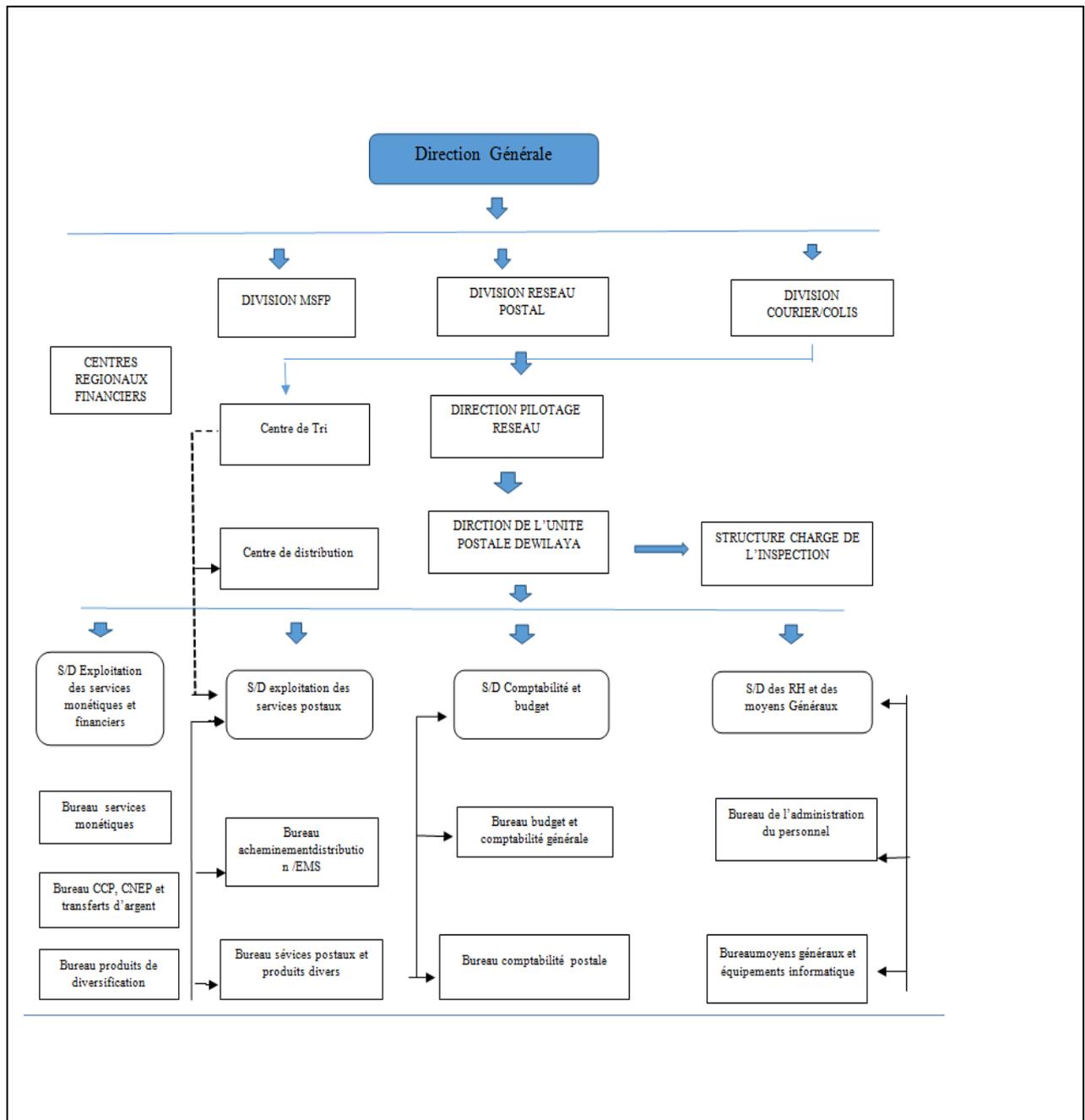
La vision stratégique d'Algérie Poste s'articule autour des actions de chaque métier et de son ambition de devenir

- Le leader de la distribution de services de proximité et à domicile ;
- L'Etablissement d'inclusion financière citoyenne de référence ;
- L'acteur du Courrier / Colis de dimension, en accélérant sa mutation numérique et la convergence de ses réseaux physique et numérique ;

3 Organisation d'Algérie Poste (Organigramme) :

Sous l'autorité du Directeur Général, Algérie Poste est organisé comme suit :

Figure N°01 : l'organigramme d'Algérie poste



Source : élaboré par nous-même à partir des documents internes d'Algérie poste

Section 02 : la numérisation au sein l'Algérie poste Bejaia

La poste algérienne est l'un des premiers pays à prendre des mesures pour accélérer le processus de numérisation, en ajustant le modèle économique pour intégrer les nouveaux moyens de paiement électroniques, en s'appuyant sur un réseau d'acceptation couvrant l'ensemble du territoire du pays, en modernisant et en innovant sa structure afin d'être compétitif et en fin, de fournir des services qui répondent à son époque aux exigences de service et aux attentes des clients.

L'amélioration de la qualité de service joue un rôle important dans le développement du e-commerce et des services à distance, ainsi que des solutions de paiement sûres et efficaces.

1 L'utilisation des divers outils numérique :

Les technologies numériques rassemblent un large éventail d'outils, permettant d'accéder à l'information et son stockage, sa diffusion et sa transformation, y compris les applications mobiles, Les technologies numériques permettent aux organisations d'améliorer leurs processus internes et leurs relations externes leurs partenaires, fournisseurs et clients.

L'Algérie poste propose une gamme d'outils :

1.1)Ordinateur



Un ordinateur est une machine électronique programmable conçue pour traiter des informations codées sous forme numérique⁵³, les entreprises utilisent des ordinateurs pour les communications internes et externes par le biais du courrier électronique, systèmes de messagerie, conférences, traitement de texte : les entreprises peuvent utiliser des ordinateurs pour rechercher les tendances de l'industrie, les brevets et les marques de commerce. , les clients potentiels et les concurrents par le biais de moteurs de recherche et de bases de

⁵³<https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/ordinateur>.consulté le 01 mai 2023

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

Données propriétaires. Ainsi : ils sont maintenant utilisés pour produire différents types de médias, notamment des productions graphiques, vidéo et audio. Suivi et stockage des données tout en utilisant des fichiers papier contenant des documents papier, les organisations utilisent également des logiciels et le cloud pour stocker et gérer leurs données

1.2) Scanneur



Un scanner, ou scanner informatique, est un appareil qui capture des images, des documents et d'autres objets physiques et les convertit sous forme numérique⁵⁴.

C'est l'un des outils essentiels dans le domaine de la numérisation qui permet aux utilisateurs de créer des copies numériques de documents imprimés, de photos et d'autres objets, et qui facilite le stockage, le partage et l'accès aux informations

1.3) Lecteur de code a barre :



Un lecteur ou scanner des codes-barres est un appareil électronique qui lit des codes-barres imprimés⁵⁵. Comme un scanner à plat, il se compose d'une source lumineuse, d'une lentille et d'un capteur de lumière qui convertit les impulsions lumineuses en impulsions électriques. De plus, presque tous les lecteurs de codes-barres contiennent des circuits décodeurs. L'image des codes-barres fournie par le capteur est envoyée au flux de codes-barres au port de sortie du scanner. Qu'il permet de :

- identification rapide d'un produit ;
- Réalisation accélérée d'un inventaire ;
- Traçabilité améliorée ;

⁵⁴<https://commentouvrir.com/info/scanning-vs-digitizing-comprendre-la-difference>. Consulté le 02 mai 2023

⁵⁵<https://konfuzio.com/fr/lecteur-de-code-barres>. Consulté le 04 mai 2023

1.4)Terminal de paiement électronique TPE :



Les terminaux de paiement électronique TPE sont des appareils électroniques installés chez plusieurs bureaux de poste, commerçants ou prestataires de services⁵⁶. Pour les commerçants, son utilité est de faciliter la gestion de l'encaissement et d'accélérer les parcours clients ; pour les clients, il assure la simplicité des transactions et une plus grande sécurité. TPE par L'Algérie poste, assurant rapidité et sécurité pour les clients, en plus il propose aux titulaires de ces cartes une série de tâches :

- Payer les factures (électricité, internet, etc.)
- Règlement des bons au niveau du magasin
- Réserver des billets d'avion, des billets de train...

1.5)Distributeur automatique de billets (DAB)



Est un appareil numérique associé au poste de travail du guichetier connu sous le nom de distributeur automatique ou parfois simplement de distributeur⁵⁷. Il s'agit d'une machine généralement situé à l'intérieur ou à l'extérieur de la poste qui permet de retirer de l'argent de

⁵⁶https://fr.wikipedia.org/wiki/Terminal_de_paiement_%C3%A9lectronique.Consulté le 03 mai 2023

⁵⁷<https://www.capital.fr/votre-argent/distributeur-automatique-de-billet-dab-definition-et-caracteristiques>.consulté le 05 mai 2023

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

Votre compte en insérant votre carte et en saisisant votre code PIN. Ce dispositif vous permet d'éviter l'attente au guichet et vous permet d'effectuer quelques opérations :

- Retraits d'argent
- Virement de fonds
- Consultation du solde

2 Le service monétique de la poste

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des services postaux et de la maîtrise des coûts de prestation, Algérie poste à mis à la disposition de ses clients une carte pour un mode de paiement et de retrait plus efficace, simple à utiliser et très sécurisé.

Ces cartes sont réservées plutôt aux retraits d'argent qu'aux paiements des achats, pourtant les cartes de paiement sont une solution, car les détenteurs de la carte n'ont plus besoin de manipuler les espèces et les chèques, cette carte devrait réduire les billets usés, la thésaurisation de monnaie, l'émission de monnaie et donc l'inflation.

2.1)La carte EDAHABIA :



Il s'agit d'une nouvelle carte, une carte de paiement et de retrait conforme au système EMV, qui assure la sécurité des transactions et permet aux titulaires d'effectuer divers types de transactions financières sur Internet sans passer par la poste, comme le paiement des factures d'eau et d'électricité⁵⁸, paiement des achats en magasins avec TPE. Elle offre aux titulaires de carte les avantages suivants :

- Retrait d'espèces ;
- Vérifiez le solde du compte ;

⁵⁸www.poste.dz

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

- Demander un mini-relevé des dix dernières transactions effectuées avec la carte ;
- commande de chéquier ;
- Transférer de l'argent ;
- Version Relevé d'Identité Postale (RIP) ;
- Changer le code PIN ;
- Paiements de factures et recharges de crédit mobile (tous opérateurs) ;
- mettre à jour le numéro de téléphone portable ;

2.2)La carte de retrait :



C'est une carte électronique utilisée sur les GAB ou sur le lecteur de carte pour faire les opérations de retraits, demande d'avoir, demande de carnet de chèques et plus tard virement de compte à compte qui ne permet pas de régler les achats des biens et des services.

2.3) La carte CIB :



Elle désigne le réseau des cartes interbancaires, constitué de guichets automatiques de banques, de distributeurs automatiques de billets et de terminal de paiement électronique⁵⁹, pouvant être utilisés par les titulaires de cartes bancaires avec l'approbation de la banque il existe deux types de cartes : la gold et le classique. Ceux-ci sont utilisés dans TPE pour

⁵⁹<https://www.bdl.dz> consulté le 07 mai 2023

Acheter des biens et payer des factures. Le client ne peut pas demander un remboursement au vendeur. Les transactions effectuées avec la carte sont automatiquement enregistrées électroniquement.

3 Les différents services

L'avancé remarquable des services à distance en Algérie durant ces 10 dernières années à amener les acteurs économiques, politiques et monétaires à mettre en œuvre des actions, des stratégies alternatives qui devraient favoriser la numérisation des transactions au sein des institutions financières. Le but étant de répondre aux multiples avantages permettant de rendre possible les paiements des achats de biens et/ou de services, de factures, de recharges mobiles via le téléphone ou site Web.

3.1) Service « Baridinet »

Le service « Baridinet » est un bureau de poste virtuel (en ligne) proposé aux clients d'Algérie Poste via le site internet www.poste.dz, à distance et sans déplacement au bureau de poste local ; il s'appuie sur différents services⁶⁰, notamment :

- Les demandes d'ouverture ou de renseignement d'un Compte Courant Postal (CCP) ;
- Commandes de cartes EDAHABIA ;
- Charger les téléphones portables, les téléphones et les lignes Internet ;
- l'achat de biens proposés par la Boutique en ligne ;
- Consultation quotidienne;
- Règlement de diverses factures;
- Suivi des expéditions nationales et internationales (système de suivi).

3.2) Service « BaridiMob » :

Est une application mobile qui offre aux clients une gamme complète de services postaux bancaires et financiers exclusivement avec la carte EDAHABIA⁶¹, elle permet d'optimiser votre temps et de gérer votre compte CCP et vos opérations n'importe quand et n'importe où. Services fournis par l'application :

⁶⁰ www.poste.dz consulté le mai 2023

⁶¹ www.poste.dz consulté le 08 mai 2023

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

- Solde de requête en temps réel et état du compte ;
- Visualiser l'état de la carte et diverses opérations précédentes ;
- Virements entre comptes ;
- Géolocalisation des guichets automatiques et des agences postales sur tout le territoire.
- Blocage des cartes EDAHABIA ;
- Dégeler la carte après que le client a lancé le gel ;
- Visualiser le mini relevé des dix dernières transactions de la carte EDAHABIA;
- Enregistrez les transactions de transfert en tant que modèles pour une utilisation ultérieure.

3.3)ECCP :

Il s'agit d'un portail électronique mis à disposition par L'Algérie poste pour faciliter les diverses opérations de ses clients, disponible 24h/24 et 7j/7, le portail des établissements publics permettant la consultation des comptes CCP et le téléchargement des relevés de compte. Grâce au site ECCP, les clients des agences postales peuvent également commander des cartes monétiques et des chèques EDAHABIA. Suivez leur cours;

Le service de notification par SMS peut également être activé. Ce dernier vous tient informé de toutes les transactions effectuées. ECCP est également un moyen de suivre les livraisons de colis et de courrier.

3.4)Barki@tic:

Le service « Barki@tic » est une solution de messagerie qui comprend la transmission électronique des messages des clients d'une agence postale à une autre et leur distribution

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

Physique aux destinataires,⁶² Toutes les agences postales participent aux services « Barki@tic » suivants :

- télégrammes d'urgence ;
- Multi-télégramme ;
- réponse par télégramme payant ;
- Responsable de l'accueil;
- dépôt reçu;
- Communication de compteur originale de télégramme ;
- Annulation avant transmission (demande écrite) ;
- annulation par le bureau de destination avant distribution (demande écrite) ;
- une copie du télégramme ;
- Livraison personnelle;
- Envoyez une copie certifiée conforme.

3.5)Trace mail :

Algérie poste a également eu des réalisations, comme la mise en place de Trace Mail, un service qui permet à ses clients de suivre le parcours de colis, conteneurs ou autres envois au niveau national et international.

Ce service permet au client de suivre à distance le traitement réservé à son envoi à travers le site internet de l'Algérie poste, grâce au numéro de code barre attribué à l'envoi (figurant sur le récépissé de tout courrier recommandé des deux régimes), il offre plusieurs avantages, tels que : rapidité, fiabilité, sécurité et traçabilité.

⁶²Www .poste.dz. Consulté le 08 mai2023

Section 03 : Méthodes de recherche et analyse des résultats.

Au cours de cette section, nous ferons la présentation de divers données recueillies, lors de nos recherches au sein de l'organisme d'accueil. Nous présiderons ainsi à travers des questionnaires effectués lors de notre stage en entreprise. Nous avons donc utilisé une méthode qualitative afin de recueillir et d'interpréter les données de manière simple et précise.

1 L'objectif de recherche

Objectif de l'étude est d'évaluer l'utilisation de la numérisation dans les services postaux. Il s'agissait de cartographier la numérisation, de définir son utilisation, d'identifier les barrières et obstacles liés à son utilisation.

Cette dernière nous a permis de connaître l'environnement de notre recherche, les caractéristiques et l'aspect organisationnel du terrain d'étude. On peut dire que cette étape nous a permis de recueillir des données importantes ayant un lien direct avec notre thème de recherche et elle nous a beaucoup aidés, avec les informations recueillies, Cette pré-enquête nous a donc permis de :

- Nous familiariser avec notre terrain d'enquête.
- Formuler les hypothèses.
- Déterminer les concepts à définir
- Déterminer les méthodes et les techniques utilisées.

2 Méthodes de recherche :

La méthode de l'enquête permet la mise en place de concepts et l'établissement d'indicateurs qui permettent d'étudier la numérisation au sein de la Poste Algérienne, les changements et améliorations qu'elle a apportés à l'organisation. L'utilisation de la méthode d'enquête comme moyen d'interroger directement les administrateurs postaux suggère qu'elle nous offre la possibilité de collecter directement des informations qui confirmeront ou infirmeront les hypothèses de recherche.

2.1)Présentation de l'enquête

Avant de procéder à notre étude empirique, nous avons jugé utile de citer le processus du déroulement de l'enquête effectuée sur le terrain.

2.2)L'entretien

L'entretien consiste à interroger quelqu'un sur ses actes en but d'établir un rapport de communication entre l'interviewé et l'intervieweur, et collecter des informations fiables.

Notre enquête sera menée au niveau de Algérie poste de Bejaia ; où nous avons procédé à des interviews directes auprès le chef de département monétique de la poste. Nous avons choisi cette méthode, car c'est le moyen le plus fiable pour le recueil d'informations efficace pour notre étude. C'est l'outil le plus privilégié pour ce type d'enquête.

Autrement, les questions posées sont destinées à comprendre la manière dont est perçue l'amélioration de l'organisation suite à l'introduction de système de numérisation dans l'organisation.

2.3)Le questionnaire

Ce questionnaire contient 24 questions fermées, dont des questions au quelles le répondant répondra par oui ou non, et des questions pour lesquelles nous avons imposé des réponses prédéterminées. et il lui suffisait de choisir une réponse parmi les propositions.

Ce questionnaire réparti en 3 axes dont le premier axe porte sur des données personnelles, le deuxième axe sur l'intégration de la numérisation dans cette organisation, et le dernier axe consiste à démontrer leur impact sur les évolutions de ce dernier.

3 Résultats de l'enquête :

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 de tableaux simples, et de figure, Cette partie renferme les résultats concernant les questionnaires récupérés.

3.1) Analyse et évaluation des caractéristiques personnelles :

Les résultats obtenus des premières réponses du questionnaire, permettent d'avoir des informations relatives à l'âge, niveau d'instruction, l'ancienneté.

Réponse « J'ai occupé le poste de chef département de service monétique d'Algérie poste de Bejaia depuis 10ans, j'ai plus de 40ans et j'ai un niveau universitaire ».

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

Selon la réponse de chef de département .Il nous a répondu qu'il occupe le poste depuis 10ans, ce qui signifie une forte expérience et un impact important pour l'activité de l'entreprise qui exige une certaine qualification, dotée d'un niveau universitaire, avec une ancienneté qui permet à l'entreprise de compter sur eux et ses compétences ainsi que son dynamisme et surtout son expérience dans le travail qui joue un rôle important dans le développement de l'entreprise.

3.2) La numérisation au sein d'Algérie poste :

Ici les questions consiste à savoir si l'Algérie poste dispose de service de numérisation et sur quelle manière.

Tableau N°1 : L'intégration de la numérisation dans l'Algérie poste

Questions	Réponses
votre entreprise est-elle numérisée ?	Oui
Depuis quand et pourquoi vous l'avez intégré ?	Depuis 2007, car est une nouvelle technologie qui permet de la fluidité de travail, la performance, de la rapidité, et la satisfaction des clients.
Qui-est responsable de service de la numérisation ?	Tout agent accès au microordinateur

Source : Etabli par nous-mêmes à partir des donnés collectés.

Selon le tableau ci-dessus nous constatons que l'Algérie poste adopte le service de numérisation depuis 2007, ce qui signifie que la numérisation a un impact important et significatif pour l'Algérie poste.

Comme nous pouvons aussi constater que l'entreprise s'adapte toujours au développement de plus en plus rapide de sa structure pour être compétitive et pour répondre aux exigences des clients et au-delà, elle dispose des principales options pour poursuivre le développement de ses activités : notamment la mise en œuvre de nouvelles technologies comme la numérisation qui est un facteur important de croissance des activités existantes.

Chapitre N°02 :L’impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d’Algérie poste

On peut conclure que l’entreprise (Algérie poste) cherche à atteindre ses objectifs pour être efficace et efficiente à la fois est les rendre plus performante et dans ce cas elle doit s’adapté à ces changement par la mise en œuvre des technologies numérique qui apporte une révolution profonde, c’est une réel opportunité pour l’Algérie poste.

Tableau N°2: la numérisation des documents

Questions	Réponses
existe-t-il, des documents papier, archives ...numérisé?	Oui, les principaux documents sont numérisés,
Quelle sont les raisons qui poussent votre entreprise a numérisé votre document ?	Gagnez du temps, facilite la diffusion des documents, améliorer la rapidité de recherche d’informations.
Quelle sont les déferents documents qui peuvent être numérisé ?	Les fiches de paie, les facteurs, les courriers contrats.

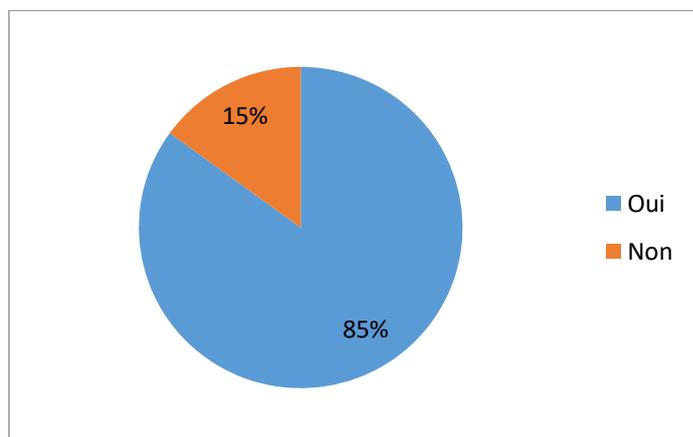
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des donnés collectés

Sur la base des réponses de tableau ci-dessus, on a pu constater que la plupart des documents étaient numérisés, car cela réduisait considérablement les dépenses liées au stockage physique, mais en faisait également une copie, qui pouvait être stockée puis retrouvée via des recherches automatisées.

La gestion documentaire est l'une des tâches les plus fastidieuses réalisées par les méthodes manuelles, elle peut mobiliser plusieurs personnes, d'autant plus que le volume important et le type de documents à traiter nécessite des compétences d'organisation particulières, l'avènement des technologies numériques a facilité la gestion des différents dossiers, il offre la possibilité de réduire les délais de production, de traitement et d'archivage, tout en limitant les risques d'erreurs.

On peut dire que l'Algérie Poste a un fort besoin de ces outils numériques, car ils sont vus comme une solution compatible avec de larges fonctionnalités riches disponibles pour s'adapter à leurs besoins et objectifs.

Figure N°02: Disponibilité d'une plateforme numérique



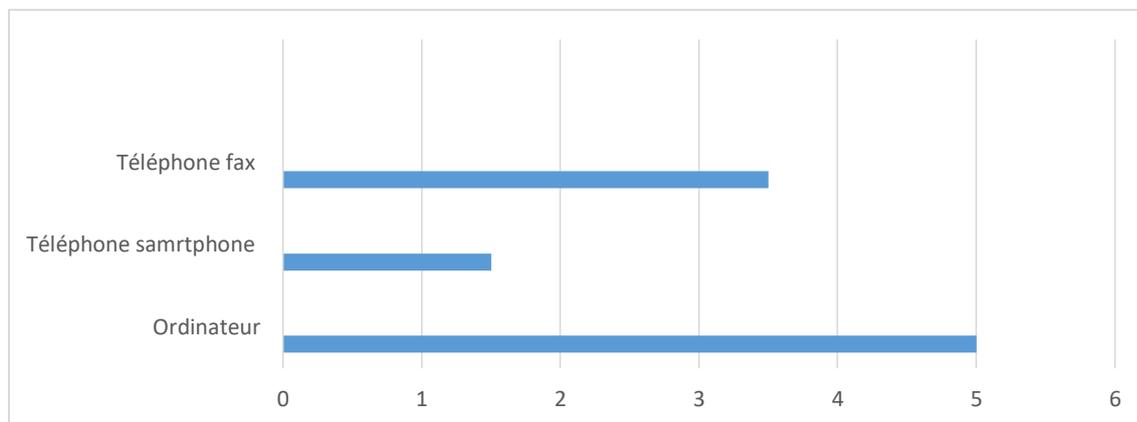
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées

Selon les données recueillies par notre enquête l'usage de la plateforme numérique est de 85%. Ce qui permet une grande accessibilité à tous, et un gain de temps dans l'exécution des tâches, elle facilite la collaboration entre les différents postes et l'accès à l'actualité (se tenir au courant sur les nouvelles tendances technologiques) et 15% qui n'en possèdent pas.

L'importance d'une plateforme numérique :

- Communiquer directement avec les utilisateurs (les clients) dans les réseaux sociaux, des communautés en ligne grâce aux données d'utilisation et des services ;
- Augmenter les interactions avec les utilisateurs (les clients) ;
- Répondre au mieux aux attentes des clients, développer des nouveaux modèles d'affaires, améliorer les offres ;
- Opportunité d'innovation ;
- gain de temps et d'argent ;
- Stockage de l'information ;

Figure 03: les outils numériques utilisés dans l'entreprise



Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectés

Cette figure montre une diversité d'outils numérique utilisé au sein de la poste, selon les résultats de l'enquête nous constatons que l'entreprise l'Algérie poste disposent principalement sur le micro-ordinateur, qu'il considère comme un outil très pratique qui facilite le travail et le traitement de l'information, ensuite le smartphone et le fax qui sont utilisé pour relié les différents post en (externe, interne).

Après l'intégration de la numérisation au sien d'Algérie poste, l'utilisation des outils numérique est développée, le nombre des ordinateurs est de 37 en 2013, et en 2020 il a augmenté à 146 ordinateurs, à mesure que le nombre des outils numérique augmente on peut dire que l'éventail de la numérisation est très vaste et ne cessent d'évoluer.

L'apparition de la technologie numérique comme l'invention du téléphone, des ordinateur, a rendu plus facile et plus rapide l'accès à l'information librement et facilement compréhensible

Les réseaux utilisés dans l'Algérie poste :

D'après les réponses collectés par l'affirmatif a la question « quelle sont les réseaux numériques utilisé au sein de votre entreprise ? »Les réseaux numériques utilise par l'Algérie poste sont donc :

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

Tout d'abord, Algérie poste utilise **l'internet** car c'est un outil de communication au sein de l'entreprise, il permet la circulation de l'information entre les individus et entre les différents services de cette dernière, il permet aussi aux employés d'accéder à toutes les informations et documents qui existent au sein de l'entreprise de ces différents emplacements.

Deuxièmement, **Internet** est un moyen qui facilite la communication dans le processus de changement à travers les différents réseaux qu'il fournit, qui sont en constante évolution, et qui permettent aux employés, clients et fournisseurs de s'informer sur les changements dans les nouvelles structures, les nouveaux services qu'ils offrent, qui permettra d'être plus intégré et de réagir le plus possible.

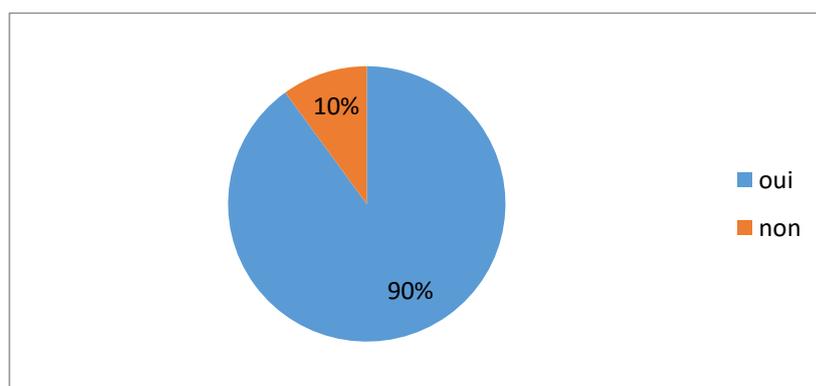
Troisièmement, **la messagerie électronique** car il réduit également le temps d'échange d'informations, ce qui améliore la prise de décision, améliore la qualité du travail en automatisant les tâches administratives et optimise la réalisation de nouveaux projets.

On constate que grâce à ces réseaux il y a eu une croissance, comme une augmentation de la capacité de stockage et la capacité à transmettre des informations, une augmentation de la qualité du travail et de la communication.

3.3) Impact de la numérisation sur le changement organisationnelle

Dans cette partie nous cherchons de connaître l'impact de la numérisation au sien de l'Algérie poste, nous volons savoir s'il y a un changement considérable lors de son intégration et a un impact d'une manière positive sur cette dernière.

Figure N° 04 : impact de la numérisation dans l'Algérie poste



Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectes

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

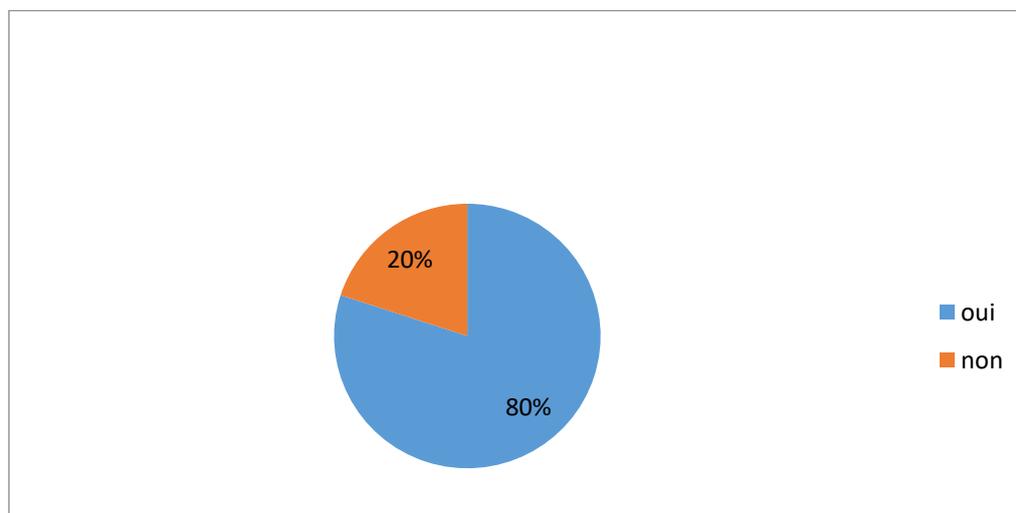
La figure ci-dessus illustre que la numérisation a eu un impact considérable sur la poste algérienne, avec un taux d'impact de 90%, qui tire un poids fort.

On peut aussi dire que la numérisation est utilisée dans tous les domaines d'activité, plus précisément, elle touche tous les secteurs d'activité d'Algérie poste .Il semble que ce soit l'application de la technologie à la disposition des entreprises et la création des nouveaux modèles, processus, logiciels et systèmes qui conduisent à plus de profits et à une plus grande efficacité . Dans ce cas, Algérie poste change la façon dont elle gère la croissance de son entreprise

L'intégration numérique d'Algérie poste permet :

- Il aide à planifier, exécuter et mettre en œuvre les changements requis
- Expérience client, meilleure collaboration, agilité, innovation et plus grande transparence.
- Utiliser les données numériques pour obtenir des informations exploitables.
- Automatisation des processus manuels tels que le stockage.
- Permet aux entreprises de mieux comprendre les canaux de communication numériques des clients (web, mobile).
- Fournit la capacité d'évaluer et d'optimiser les systèmes et processus d'entreprise pour s'assurer qu'ils sont suffisamment compatibles et agiles pour fournir des informations solides et une position pour le succès futur.

Figure N° 05 : Le changement opéré par la numérisation



Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectés

Cette figure montre que, 80% des changements par la numérisation au sien de la poste ce qui signifie un taux très élevé et cela veut dire que la numérisation a eu un impact considérable sur cette entreprise parmi ce changement on distingue :

- **Modification de la structure organisationnelle**

Après la question posé « est ce que la numérisation conduit à un changement dans l'Algérie poste » le répondant affirme que il y a un grand changement, cette question nous a permet de connaitre ces différents changement sur la structure de l'Algérie poste et de voir si la numérisation a un effet sur cette entreprise positivement ou négativement ;

A partir des données recueillies, nous avons constaté que la numérisation a complètement changé la structure organisationnelle d' Algérie poste .Cette technologie numérique a touché ses différents aspects et a profondément changé le fonctionnement du métier. Elle a apporté certains changements :

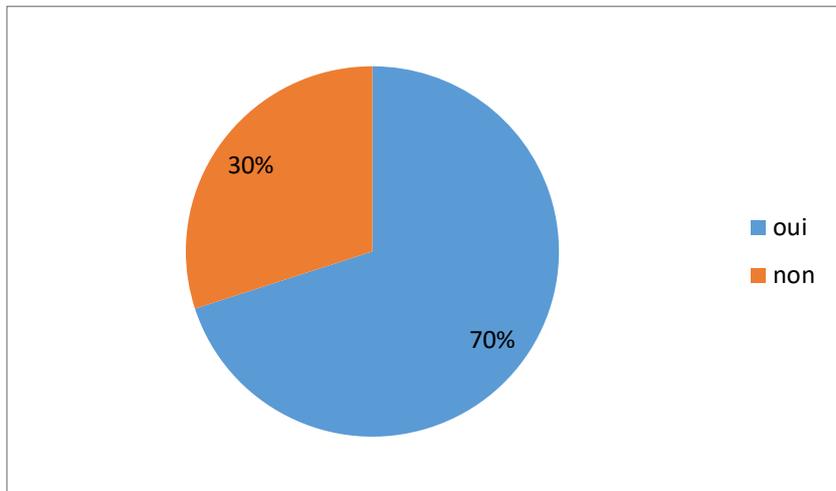
- Le travail est devenu plus organisé
- Communication du personnel ;
- Prise de décision ;
- Développement de la culture d'entreprise, des processus et des systèmes d'information
- Améliorer l'expérience client ;

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

- Développer la relation de l'entreprise avec les clients internes et externes ;
- Développement d'une plateforme informatique liée le côté technique et son coté social

On peut dire alors que ce changement est positif

Figure N°06: l'amélioration de gestion des opérations par la numérisation



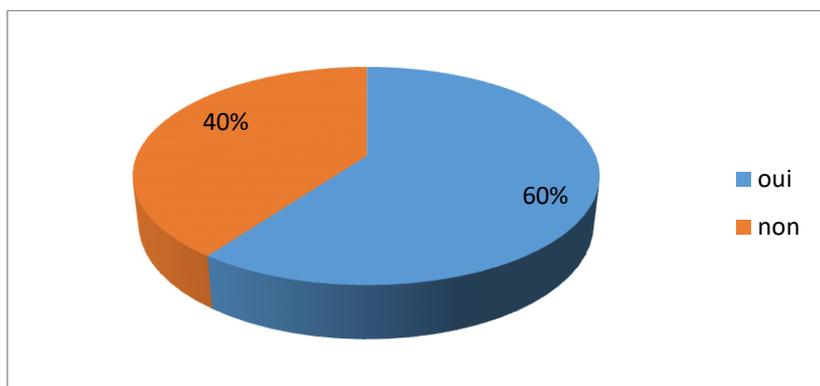
Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées

Cette figure montre que 70% de la gestion des opérations a été améliorée après le passage par la numérisation, ce qui permet aux entreprises d'améliorer leurs performances. Les opportunités sont nombreuses, notamment l'amélioration des performances et l'abandon du travail physique, et 30 % ne se sont pas améliorées.

L'amélioration de la gestion des opérations grâce à la numérisation apporte de grands avantages à sa position en Algérie car elle entraîne une amélioration des performances et une forte croissance à court et moyen terme, grâce à la réduction des coûts et des erreurs puisque l'exécution des tâches par les employés devient de plus en plus simple.

La numérisation peut aider à améliorer la gestion des opérations en permettant à Algérie poste de suivre les colis en temps réel, de stocker les informations de manière électronique, de gérer les ressources humaines de manière plus efficace et de fournir des services en ligne à ses clients, de plus, la numérisation peut aider à réduire les coûts en automatisant certains processus et en réduisant la nécessité de traiter manuellement les transactions.

Figure N°07: une rentabilité à court et moyen terme



Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectées

Les résultats obtenus déterminent que le coût de changement génère une rentabilité de 60% à moyen terme ce qui signifie une rentabilité suffisante par rapport à la main d'œuvre et l'agronomie qui est considérée comme une charge importante qui permet de réussir le changement au sien d'Algérie poste.

On peut noter que l'Algérie poste a rapidement constaté un bon retour sur la consolidation de la numérisation, car elle affirme que le numérique a entraîné une amélioration et une augmentation de revenu, une autonomie dans l'exécution des tâches,

En effet, La numérisation est devenue une étape incontournable pour assurer la compétitivité, la croissance et le développement de la rentabilité de l'entreprise sur le long terme.

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

Tableaux N°03: les facteurs interne et externe

Facteur interne	Facteur externe
Les individus (les relations humaines, normes, adéquation tâche-technologie)	Technologie (informatique, numérique)
La structure organisationnelle (lafaçon de travailler l'entreprise, la hiérarchie, le mode de communication)	Concurrence (nouveau offre, nouvelle entrant etc.)
Les outils (informatique, technique etc.)	Client (évolution de la demande)
Culture (client, service)	Financière (bourse)

Source : Etabli par nous- mémés à partir des données collectées

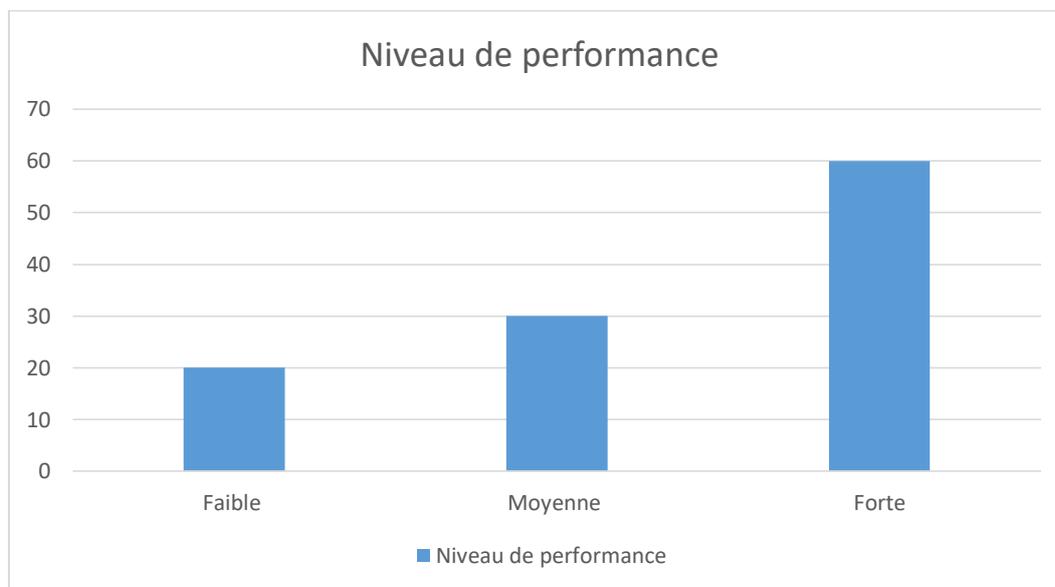
Le tableau ci-dessus montre les facteurs internes et externes que la numérisation affecte au sien d'Algérie poste.

Les facteurs internes concernent l'entreprise elle-même, si l'entreprise dispose des nouvelles technologies dont la numérisation, cela affecte en fait ses composants, que ce soit des unités ou des services (outils, communication, relations, tâches).

Les facteurs externes sont liés à l'environnement dans lequel évolue l'entreprise, ils peuvent provenir de l'environnement technologique, par exemple en mettant en place des nouveaux outils numériques pour assurer la numérisation, obligeant l'entreprise à changer

La forte volatilité de la demande des clients entraîne une adaptation constante de la part de l'entreprise (c'est-à-dire, développe numériquement des nouveaux services, facilite les différentes transactions et améliore la relation client).La concurrence amène les entreprises à voir leurs potentiels et leurs faiblesses et à modifier leurs actions (la numérisation en tant que nouvelle technologie s'adapte à tout changement ou développement).

Figure N°08: la performance de l'usage de nouveau modèle numérique



Source : Etabli par nous-mêmes à partir des données collectés

A partir des résultats obtenus, nous avons constaté que l'utilisation de nouveau modèle numérique a produit une forte performance au sein d'Algérie poste. Comme nous le verrons également, l'organisation trouvera améliorée et enrichie par des nouveaux éléments destinés à convertir un objet, un outil, un processus ou une transaction en code informatique pour le remplacer et gagner en efficacité.

Cette figure peut également nous dire que la numérisation rend l'entreprise plus efficace, la numérisation est donc une opportunité et un avantage pour l'entreprise.

En outre, cela semble être la solution idéale pour surmonter les obstacles liés à l'accès à divers service.

Vérification des hypothèses :

La première hypothèse :

A travers les résultats obtenus pour la vérification de la **H1** qui porte sur « la numérisation a un impact positive sur le fonctionnement des organisations et apporte des améliorations considérable à la performance de ces dernier »

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

A travers à ces différentes questions nous tentons de confirmer ou infirmée hypothèse

- La question N°17 « ce changement a généré une modification dans votre structure ? »
- La question N°18 « parmi ces facteurs quels sont les premiers a changé après le passage par la numérisation ? »
- La question N°19 « est-ce que la gestion des opérations dans votre organisation s'est améliorée après le passage à la numérisation ? »
- La question N°21 « estimez-vous qu'au niveau de vos finances, le cout de ce changement permet de générer une rentabilité suffisante dans le court et le moyen terme ? »

Nous avons pu retenir que la numérisation contribue à l'évolution de l'entreprise (l'Algérie poste) son intégration à permet de renforcé cette entreprise et de générer des nouvelles opportunités et des améliorations.

Nous nous soulignons que la numérisation peut entrainer des changements majeurs dans le comportement de l'entreprise et la qualité des services, les relations avec les collaborateurs et des relations avec les clients.

De plus, la numérisation est une double transformation. D'une part, elle suppose un changement d'approche, remplaçant les opérations organisationnelles centrées sur les besoins des utilisateurs et le recours aux outils et aux données numériques, et d'autre part, elle induit un changement organisationnel, avec moins de couches de modèles de fonctionnement.

Donc on peut retenir que la numérisation a un impact positive sur l'Algérie poste et qui nous permet de confirmé **la première hypothèse.**

La deuxième hypothèse :

Pour confirmer ou infirmé **H2** qui porte sur« se numériser permet d'accroitre la puissance de processus au sein des organisations, d'avoir une bonne gestion de temps, de réduire les coûts »

Nous somme intéressé sur les réponses qu'on a obtenues sur ces différentes questions :

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

- La question° 20« estimez-vous qu'au niveau de vos finances, le coût de ce changement permet de générer une rentabilité suffisante dans le court et le moyen terme ? »
- La question N°23 « quelle est le degré d'importance de l'utilisation de la numérisation au sien de votre organisation ? »
- La question N°24 « après avoir utilisé la numérisation, cela a-t-il affecté les couts et apporté une réduction ?

On peut dire que la numérisation a apporté des profondes mutations pour l'Algérie poste, elle a touché pratiquement tous les secteurs d'activité d'Algérie poste, l'optimisation de ses principaux atouts et performances commerciales, dans le but d'améliorer la circulation de l'information, en faisant gagner du temps sur certaines tâches les coûts sont réduits, augmentant ainsi la compétitivité de l'entreprise, ce qui permet de consacrer plus de temps aux ressources et à la mise en œuvre à long terme, donc la valeur humaine de l'entreprise augmentera, et les opérateurs seront formés grâce à la numérisation efficace et point vers une amélioration continue.

Par conséquent, avec ces informations que nous avons recueillies, nous avons pu confirmer la deuxième hypothèse.

Nous pouvons conclure de ses différents résultats que la numérisation affecte non seulement la façon dont la perception communique avec l'environnement, mais affecte également son organisation et ses activités, elle a un forte potentiel d'amélioration et d'efficacité accrue, elle est nécessaire pour accompagner les changements organisationnels, dans l'utilisation et haut niveau de transparence en termes d'utilisation intensive des services et des entreprises.

Le principale préoccupation de l'organisation et de veiller à ce que l'assistance numérique soit fournie de manière responsable, les risques et les difficultés doivent également être gérés de la manière adoptée, à cet effet, la collecte et le partage de données, d'informations, l'utilisation des technologies numériques pour changer la structure de l'organisation, nous nous référons à tout ce qui consiste en un ensemble de parties organisées, telles que le service,

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

L'expérience utilisateur, le prix, le numérique impacte plus ou moins les entreprises sur la manière dont elles collaborent, organisent et conçoivent leur travail.

La numérisation est une opportunité pour gagner en efficacité, se développer d'avantage et en fin s'adapter et répondre à ces attentes clients et accroître l'efficacité de l'entreprise.

Conclusion

A travers notre étude, nous essayons de comprendre comment la numérisation peut impacter le changement organisationnel au sein d'Algérie poste

Nous avons pu déduire grâce aux résultats de notre étude que la présence de la numérisation est indispensable, et sa présence génère un changement dans cette organisation dont elle modifie sa structure, ses activités, ses relations interne et externe, le développement de la numérisation permet de créer une fidélisation qui favorise la satisfaction des clients par une relation durable et de qualité, sa mise en place engendre des impacts sur l'Algérie postale-elle que :

Les principaux impacts de la numérisation sur le changement au sein d'Algérie poste :

- Le premier impact concerne l'intégration de la numérisation suppose une adaptation et une modification de modes d'organisation (la structure) et favorise une évolution rapides des formes organisationnelles.
- Le deuxième impact concerne la confrontation des utilisateurs face à des changements permanent, l'accélération de rythme de l'évolution de la numérisation (les matériels ; les logiciels, les réseaux de communication), ils obligent de s'adapter continuellement et rapidement, elle crée un ordre de travail numérique qui remplace le travail manuelle.
- Le troisième impact est les outils numérique, l'ordre de l'efficacité, de l'utilité, de l'intensité ; de gain et de la rentabilité ; c'est un outil qui permet aux entreprise à les rendre plus pratique et plus performance en terme de résultat et de temps.
- Le quatrième impact concerne la gestion de temps, un accroissement apparaît a vu de la rapidité de traitement et de la transmission des données numérisé.

Chapitre N°02 :L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel cas d'Algérie poste

- Le cinquième impact concerne la réduction des coûts au sien de l'entreprise, la numérisation affecte les coûts, et améliore la rescision des dépenses.

Nous avons pu constater que la vertu majeur de la numérisation et d'accélééré la transmission et l'échange de l'information, de modifier les attitudes et les implications des salaires sur leur poste de travail que de faire évoluer les rapports entre les différents départements ou en cours les relations avec les clients ce qui permet une réactivité et une flexibilité pour l'Algérie poste, ce qui nous a permet de confirmer nos hypothèse.

On peut conclure aussi que la numérisation est un ensemble et de nouveau procédé et de nouvelle technique qui permet le développement et l'amélioration de la technologie mais aussi de pratique et de mode d'organisation.

Conclusion générale

L'évolution de la numérisation prolifère, s'intensifie et se développe continuellement dans l'environnement social et économique. De ce fait, en mettant l'accent sur les principaux impacts organisationnels de l'utilisation massive de la numérisation dans les activités des entreprises et en essayant de comprendre leurs implications pour le changement organisationnel,

L'objectif essentiel de notre travail de recherche est d'étudier l'impact de la numérisation sur le changement organisationnel, avant de présenter les résultats obtenus, il est utile de rappeler la démarche que nous avons suivie pour effectuer ce travail.

A travers notre étude, qui contient un chapitre qui sert d'une part à aborder les concepts de la numérisation, sa définition, et son rôle dans l'organisation, et d'autre part à présenter le changement organisationnel, son histoire, et ses différentes définitions proposées par plusieurs auteurs. Au final, nous nous intéressons à l'état de la numérisation dans l'organisation et à comprendre comment la numérisation conduit au changement organisationnel. En effet, les organisations sont toujours à la recherche de solutions pour atteindre leurs objectifs. Que ce soit en termes de coût, de temps ou de qualité, la numérisation soutiendra la réalisation de ces objectifs.

Sur le terrain, nous nous intéressons principalement à l'évaluation de l'intégration du numérique dans les organisations, en prenant comme exemple l'Algérie poste de Bejaïa, nous avons essayé de voir la réalité du numérique intégré, sur la base d'entretiens et de questions nous avons pu recueillir les données nécessaires qui nous ont permis d'observer certains aspects. À la suite de l'évidence empirique, l'Algérie poste a développé d'importants moyens en termes de technologie pour se positionner dans l'air du temps et répondre aux nouveaux besoins des clients.

Les résultats ont démontré que la numérisation au sein de l'Algérie poste a un impact sur le changement organisationnel et apporte beaucoup d'innovations dans les emplois. L'information circule, grâce à cette nouvelle technologie. Elle permet également à ces organisations d'obtenir de nouvelles opportunités, la satisfaction des clients, d'ouvrir la possibilité d'établir des relations électroniques entre elles. En effet, l'Algérie poste est fortement influencée par l'utilisation de la numérisation elle est devenue une réalité, qui est liée au grand développement.

Les hypothèses :

L'Algérie poste a une attitude positive vis-à-vis de la numérisation. Ce sont des outils vitaux non seulement pour l'exécution du travail, mais aussi pour le bon fonctionnement de l'entreprise. Ils offrent également une plus grande efficacité, une rentabilité et une amélioration à condition qu'ils soient sélectionnés et adaptés à l'environnement par l'entreprise et correctement gérés par l'utilisateur. Ce qui nous a confirmé la première hypothèse

La numérisation a permis une plus grande automatisation des tâches, ce qui a réduit les coûts et augmenté l'efficacité, notre recherches montrent que la numérisation a eu un impact significatif sur l'Algérie poste, car elle a entraîné des changements importants dans la circulation de l'information, la gestion du temps en éliminant les tâches manuelles, les relations internes et externes, elle permet à l'entreprise d'obtenir des données plus précises et plus rapides. Ce qui nous a confirmé la deuxième hypothèse.

Les recommandations :

La numérisation peut aider les organisations à améliorer leur efficacité, leur productivité et leur rentabilité. Pour cela, il est recommandé de mettre en place une stratégie de numérisation claire, de former les employés à utiliser de nouvelles technologies, de créer une culture d'entreprise favorable à la numérisation, de mettre en place des mécanismes de communication clairs pour informer les employés des changements et de créer des partenariats avec des fournisseurs de technologies pour aider à mettre en place des solutions de numérisation efficaces, évalué les besoins de l'entreprise avant de numériser

Les limites de cette recherche :

- **Sur le plan théorique :** nous avons trouvé des difficultés dans notre recherche sur le concept de la numérisation ; il y a un manque de documentation, et la non disponibilité des ouvrages.
- **Sur le plan pratique :** les réponses à nos questions ne sont pas vraiment détaillées, on a pu recueillir des informations sur le déroulement de la numérisation au sein de l'Algérie poste, mais il y a une absence des statistiques, et les informations sont limitées.

Les perspectives

Au terme de notre travail, nous pouvons dire qu'il ouvre la voie à un grand nombre des perspectives, que nous citerons ci-dessous :

- Élaborer une stratégie de numérisation claire.
- Mettre en place des mesures de sécurité pour protéger les données de votre entreprise, en utilisant des logiciels de sécurité et en formant les employés à la sécurité informatique.
- Identifier les processus qui peuvent être automatisés et les domaines où la numérisation peut améliorer l'efficacité.
- Mettre à jour les outils numériques.

Bibliographie

Les ouvrages :

- AUTISSIER D, « La boîte à outils de la conduite de changement », 2^oédition Dunod, 2013.
- B. Grouard, F. Meston, « L'entreprise en Mouvement »conduire et réussir le changement, stratégie et mangement 4^oedition, Dunod, Paris, 2005, p. 15.
- BARABEL M., MEIER O., « Manageor : les meilleures pratiques du management », 2010,2^oedotion p. 346
- BELANGER, COTE N, J. Jocelyn, « La dimension humaine des organisations », édition Gartan Morin, 1994.
- CHARPENTIER P. « management et gestion des organisations », 5^oEd Arman colin, paris, 2007.p21.
- COLLERTTE Pierre,DELISLEGilles,PERRON Richard, changement organisationnel théorie et pratique, presse de l'université de Québec,Canada,1997,p20
- D. Hellriegel, J.W. Slocum, R.W. Woodman « Management des Organisations » De Boeck &Larciers.a. 2006, 2^oédition p 600
- DESREUMAUX A, « théories des organisations », EMS, 3^oémé édition, paris ,1998.
- GROUARD .et MESTON.F 1998, l'entreprise en mouvement : conduire et réussir un changement.3^o ed .Paris : dunod, p98
- HELFER J-P et al. « Management : Stratégie et organisation », 7^oédition 2008.france. p388.
- M. J. Hatch, « Théories des organisations : de l'intérêt de perspectives multiples » De Boeck Université, 2000.
- MEIER OLIVIER ET AL. « Gestion du changement », ED DUNOD, Paris, 2007, P .284.
- MINTZBERGH. « Structure et dynamique des organisations », Ed organisation, paris, 1982.
- PICHAULT F., « Gestion du changement : perspectives théoriques et pratiques », 2009, Edité par De Boeck.p35

- Pierre Collerette, Gilles Delisle et Richard Perron Le changement organisationnel. Théorie et pratique Québec, Presses de l'Université du Québec, 1997
- ROBBINS S., DECENZO D., « Management : l'essentiel des concepts et des pratiques », 2008, 9^e édition p. 210.
- TENEAU G. « la résistance au changement organisationnel », Ed le Harmattan, paris, 2005.p21.

Les articles :

- Amandine PASCAL ,2016 « L'influence de l'usage des outils numériques sur le travail »p11,
- Ben Kahla K. 1999, « les analyses du changement organisationnel », article présenté au colloque « la flexibilité : condition de survie ? » organisé par l'ISCAE, Tunis,
- Bertrand Audrin, Donner du sens à la numérisation : trois études sur le concept de numérisation et sa mise en œuvre dans les organisations, 2019, p3.
- CNUCED.2020 « plateforme numérique et création de valeur dans les pays en développement : conséquence pour les politiques nationales et internationales »
- D. Hellriegel& al. « Devenir organisationnel : repenser le changement organisationnel », science de l'organisation .2002.
- D. Permartin op. cit. p 19
- DEMERS Christian, l'évolution de la recherche sur le changement organisationnel de 1945 à aujourd'hui, Octobre2006,
- Eke, H. 2011. Digitizing Resources for University of Nigeria Repository: Process and Challenges. Webology p8
- Fabunmi, B.A., M. Paris and M. Fabunmi. 2006. Digitization of library resources: challenges and implications for policy and planning. International Journal of African and African American Studies.

- Jocelyn Théoret 2018, daily digital « la numérisation au cœur de l'expérience client ou l'inverse ? »
- LEWIN Kurt, « Group decision and social change », In: Re-ding in social psychology, 1958, p.197-211.
- MARCH J-G., « Décisions et Organisations », paris, Edition d'organisation, 1991.
- Par Nitro Team, 04 mai 2023 Les étapes de la durabilité grâce à la numérisation
- Patrick Lemay, 2022, Tulip « flux de travail de fabrication-5 raisons de travail.
- Thebftoline (2021) impact de la numérisation sur les entreprises, la société, et l'économie,

Les Mémoire :

- C.N Bongiwe, La numérisation des thèses et mémoires à l'Université du KwaZulu-Natal, 2014, p.12.
- M.DERDEK. implication de la GRH dans le changement organisationnel .mémoire de master en science de gestion, option mangement 2009/2010.
- R ZID. Comprendre le changement organisationnel à travers les émotions, octobre 2006. Mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en administration des affaires.

Les sites :

- [https://commentouvrir.com/info/scanning-vs-digitizing-comprendre-la-difference.](https://commentouvrir.com/info/scanning-vs-digitizing-comprendre-la-difference)
- <https://edusign.fr/blog/digital-definition-avantages-et-inconvenients>
- https://fr.differbewtween.com/what_is_the_difference_between_digitalisation_and_digitalisation
- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Terminal_de_paiement_%C3%A9lectronique.](https://fr.wikipedia.org/wiki/Terminal_de_paiement_%C3%A9lectronique)
- [https://konfuzio.com/fr/lecteur-de-code-barres.](https://konfuzio.com/fr/lecteur-de-code-barres)
- [https://www.bdl.dz.](https://www.bdl.dz)

- <https://www.capital.fr/votre-argent/distributeur-automatique-de-billet-dab-definition-et-caracteristiques> .consulté
- <https://www.consultiatravel.es/fr/> digitalisation-et-durabilite-des-entreprises.
- <https://www.ispatguru.com/digitization-process>.
- <https://www.kyoceradocumentsolutions.fr/fr/> 3 mesures pour améliorer la sécurité des documents
- <https://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/ordinateur>
- <https://www.mt.com/ca/fr/home/perm-lp/product-organizations/> Solutions numériques pour l'intégrité des données
- <https://www.picomto.com/la-conduite-au-changement-du-numerique-dans-les-entreprises-une-opportunit-e-damelioration-continue>
- <https://www.proalpha.com/fr/tendances/quand-numerisation-et-durabilite-se-rencontrent>
- <https://www.sybycegedim.com/fr/actualites/blog/digitalisation-des-processus/numerisation>
- scienceshumaines.com ; economie.gouv.fr
- [www .poste.dz](http://www.poste.dz)
- www.digital-adoption.com/Numérisation : le catalyseur de la transformation numérique
- www.mptic.dz/fr/content/indicateurs-postaux

Annexe

Annexe 01 : le questionnaire à l'attention du personnel d'Algérie poste de Bejaïa

Questionnaire à l'attention du personnel d'Algérie poste –Bejaïa

Madame /Mademoiselle/ Monsieur

Etant des étudiants en master 2 options "**Management**" à la faculté SEGC de l'université de Bejaïa. Nous réalisons actuellement un mémoire de fin d'étude sur "**l'impact de la numérisation sur le changement organisationnel : cas échenillions Algérie poste wilaya de Bejaïa**".

Nous tenons tout d'abord à vous remercier de bien vouloir nous accorder quelques minutes de votre temps si précieux pour répondre au questionnaire ci-joint et ce pour nous permettre de réaliser notre enquête de terrain.

I. Identification du questionné(e)

1. Sexe :

- Masculin**
- Féminin**

2. Age :

- Moins de 30ans**
- Entre 30-45ans**
- Plus 45ans**

3. Niveaux d'étude :

- Primaire**
- Moyen**
- Secondaire**
- Universitaire**
- Autre**

4. Quelle est le poste que vous occupez au sein de l'entreprise ?

- Directeur**
- Informaticien**
- Chef département monétaire**
- Autre à préciser**

5. Est-ce que votre poste est permanent ou vacataire ?

- Permanent**
- Vacataire**
- Autre a précisé**

II. La numérisation dans les entreprises

6. votre entreprise est-elle numérisée ?

- oui**
- non**
- en cours**

7. existe-t-il, selon vous des documents papier, archives ...numérisé dans votre entreprise ?

- oui**
- non**

8. Quelle sont les outils numériques que vous utilisez ?

- Ordinateur**
- Carte EDHABIA**
- Terminal de paiement (TPE)**

9. quel(s)document(s)papier, archives... serait(en) numérisé dans votre entreprise ?

- Fiche de paie**
- Factures**
- Courriers**
- Contrats**
- Relevés bancaires**

10. Est-ce que la numérisation pourrait faciliter l'accès et les restituions des documents archivé ?

- Oui**
- Non**

11. Quelle sont les raisons principale qui poussent votre organisation à numériser votre flux documentaire ?

- La fluidité de travail**
- La performance**
- La rapidité**
- Satisfaction des clients**
- Gain du temps**

12. Selon votre entreprise, qui prend en charge le service de la numérisation ?

- Le responsable d'entreprise**
- Tout agent accès au micro**
- Autres, précisez**

13. Utilisez vous des plateformes de numérisation ?

- Oui**
- Non**

14. Quelles sont les réseaux de communication et d'information numérique que vous utilisez dans votre entreprise ?

- Internet**
- Internet**
- Les courriers électroniques**
- Autres, précisez**

15. Comment la numérisation peut-elle faciliter les transactions pour les clients ?

- ECCP**
- Baridimob**
- baridinet**

III. Le changement opéré par la numérisation :

16. Est-ce que la numérisation a conduit un changement dans votre organisation ?

- Oui**
- Non**

17. Si oui, ce changement a généré une modification dans votre structure ?

- D'une Manière positive**
- D'une manière négative**

18. Selon vous, parmi ces facteurs quels sont les premiers a changé après le passage par la numérisation ?

- Interne**
- Externe**
- Interne, externe**

19. Est-ce que la gestion des opérations dans votre organisation s'est améliorée après le passage à la numérisation ?

- Oui**
- Non**

20. Estimez-vous qu'au niveau de vos finances, le cout de ce changement permet de générer une rentabilité suffisante dans le court et le moyen terme ?

- Oui**
- Non**

21. Selon vous, pensez-vous que l'usage de nouveau modèle numérique est performant ?

- Une faible performance**
- Une moyenne performance**
- Une très bonne performance**

22. Quelle est l'impact de la numérisation dans votre organisation ?

- Positive, justifiez**
- Négative, justifiez**

23. Quelle est le degré d'importance de l'utilisation de la numérisation au sien de votre organisation ?

- Peu important**
- Important**
- Très important**

24. Après avoir utilisé la numérisation, cela a-t-il affecté les couts et apporté une réduction ?

- Oui, justifiez**
- Non, justifiez**

Table des matières

Table des matières

Remerciements

Dédicace

Sommaire

Liste des figures

Liste des tableaux

Liste des abréviations

Introduction générale01

CHAPTRE I : la numérisation et le changement organisationnel04

Introduction04

Section 01 : Notion et définition de la numérisation04

1. Le concept de la numérisation05

2. Définition de la numérisation06

3. Le rôle de la numérisation07

4. Les avantages et les inconvénients de la numérisation07

4.1. Les avantage07

4.2. Les inconvénients09

5. Le processus de la numérisation10

Section 02 : Le changement organisationnel11

1. Historique de changement organisationnel11

2. définitions des concepts12

2.1 Définition de l'organisation12

2.2définition de changement.....13

2.3. Définition de changement organisationnel13

3. les facteurs du changement	14
3.1. Les facteurs externes	15
3.1.1 Evolution du marché.....	15
3.1.2 Les actions de concurrences	15
3.1.3 Innovations technologique.....	15
3.1.4 L'évolution de la législation et de la réglementation.....	16
3.1.5 L'évolution société de mode.....	16
3.1.6 La modification de l'actionnariat.....	16
3.2. Les facteurs internes	18
3.2.1 Le développement et la croissance de l'entreprise	18
3.2.2 La vision du dirigeant	18
4. Les types de changement	19
4.1.1Le macro changement.....	19
4.1.2 Le micro-changement	19
4.1.3Le changement radical	19
4.1.4 Le changement incrémental	20
5. Le processus de changement	20
5.1 Le modèle de Lewin	21
5.1.1 Le dégel ou la décristallisation	21
5.1.2 La transition	21
5.2.3 Le regel	21
5.2 Le modèle de Collerette et Al	22
5.2.1 La phase de l'éveil	22
5.2.2 La phase de la désintégration.....	22

5.2.3 La phase de la reconstruction.....	23
5.2.4 La phase d'intégration	23

Section 03 :l'effet de la numérisation sur le changement

organisationnel 23

1. l'utilité de la numérisation dans l'organisation.....	23
--	----

2. la numérisation comme un levier de croissance.....	24
---	----

2.1. L'efficacité, la productivité et la prise de décision.....	25
---	----

2.2. La réduction du cout opérationnel	25
--	----

2.3La flexibilité et évolutifs accrus.....	26
--	----

2.4. L'expérience client améliorée.....	26
---	----

2.5. La réduction des risques et amélioration de la fiabilité	27
---	----

2.6. Collecte et analyse des données.....	27
---	----

2.7. Économiser de l'espace	27
-----------------------------------	----

3. L'effet de la numérisation dans l'organisation	28
---	----

3.1. L'effet sur les compétences	28
--	----

3.2. L'effet sur l'organisation de travail	28
--	----

3.3. L'effet sur la durabilité de l'entreprise	29
--	----

4. La numérisation comme une méthode de création de valeur	30
--	----

5. La numérisation est un facteur de changement.....	31
--	----

5.1 Des nouvelles opportunités	31
--------------------------------------	----

5.2Une valeur numérique organisationnelle	32
---	----

Conclusion	33
-------------------------	-----------

CHAPITRE II : L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel

.....	34
Introduction	34
Section 01 : présentation de l'organisme d'accueil	34
1. Historique et définitions d'Algérie poste	34
1.1. Historique.....	34
1.2 Présentations Algérie poste	35
1.2 .1.Domaine d'activité et rôle d'Algérie poste	36
1.2.1.1 Domaine d'activité	36
1.2.1.2 Le rôle d'Algérie poste.....	37
2. Missions d'Algérie poste	38
3. Organisation d'Algérie poste (organigramme)	39
Section 02 : la numérisation dans l'Algérie poste	40
1. L'utilisation des divers outils numérique	40
1.1.Ordinateur.....	40
1.2 scanneur.....	41
1.3. Lecteur de code à barre	41
1.4. Terminal de paiement électronique TPE	42
1.5. Distributeur automatique de billets DAB	42
2 .Le service monétique de la poste	43
2.1. La carte EDHABIA.....	43
2.2. La carte de retrait	44
2.3. La carte CIB	44
3. Les déferents services	45
3.1Service « Baridinet »	45
3.2. Service « BaridiMob ».....	45
3.3. ECCP	46

3.4. Barki@tic.....	46
3.5. Trace mail	47

Section 03 : Etude de terrain et présentation des résultats 48

1. L'objectif de recherche	48
----------------------------------	----

2. Méthodes de recherche	48
--------------------------------	----

2.1Présentation de l'enquête.....	48
-----------------------------------	----

2.2 L'entretien	49
-----------------------	----

2.3 Le questionnaire	49
----------------------------	----

3 .Résultats de l'enquête	49
---------------------------------	----

3.1 Analyse et évaluation des caractéristiques personnelles.....	49
--	----

3.2 La numérisation au sein d'Algérie poste	50
---	----

3.3 Impact de la numérisation sur le changement organisationnel.....	54
--	----

Conclusion	63
------------------	----

Conclusion générale 65

Bibliographie.....	68
--------------------	----

Annexes

Table de matière

Résumé

Résumé

La numérisation est apparue en réponse à la demande croissante de la société pour une technologie plus avancée et plus efficace, est devenue de plus en plus importante et nécessaire. Cela a permis aux organisations de s'adapter à mesure qu'elles évoluent afin d'obtenir de grandes performances et de devenir plus compétitifs.

En effet, la numérisation a entraîné un grand changement, y compris le mode de fonctionnement des organisations, et l'ensemble de leurs services, en matière de gestion des talents; de la culture et la structure, des relations avec les clients, son but est d'améliorer son fonctionnement et comprendre mieux les besoins de leur clients, elle assure aux organisations une agilité, une optimisation de leur ressource, l'amélioration de sa performance, elle regroupe un ensemble des techniques pour faciliter la circulation de l'information, le stockage et la communication, elle est devenue un changement affectant l'ensemble de l'entreprise, tant au niveau de la culture d'entreprise qu'au niveau organisationnel.

Mots clé :

Numérisation, changement organisationnel

Abstract

Digitization emerged in response to society's growing demand for more advanced and efficient technology, and is becoming increasingly important and necessary. This has enabled organizations to adapt as they evolve to achieve higher performance and become more competitive. Indeed, digitization has brought about a great deal of change, including the way organizations operate, and all their services, when it comes to talent management; culture and structure, customer relations, its aim is to improve operations and better understand the needs of their customers, it provides organizations with agility, optimization of their resources, improved performance, it brings together a set of techniques to facilitate the flow of information, storage and communication, it has become a change affecting the whole company, both at the level of corporate culture and at the organizational level.

Keywords

Organizationnelchange, Digitization