

**Université Abderrahmane MIRA de Bejaia**



**Faculté des sciences humaines et sociales**

**Département de sociologie**

En vue de l'Obtention du diplôme de Master 2 en

Sociologie

**Option :** Sociologie de l'organisation et du travail

**Mémoire de fin de cycle**

*Thème :*

**Numérisation et développement des compétences  
au sein des entreprises algériennes**

**Cas pratique : Sarl Bejaia logistique**

**Réalisé par :**

➤ **Mme .BENYOUB** lyakout

**Sous la direction de :**

➤ **Dr. HALLIS** samir

**Année universitaire :2024/2025**



### REMERCIEMENT :

Ce mémoire est le résultat d'un effort constant. Cet effort n'aurait pas pu aboutir sans la contribution de nombres de personnes. Ainsi présente l'occasion de les remercier.

Tout d'abord : **Je remercie « ALLAH »** le tout puissant de nous avoir donné la santé et la volonté d'entamer et de terminer ce mémoire.

Je tiens à adresser mes vifs remerciements et ma profonde gratitude à mon encadreur **Dr.**

**HALLIS SAMIR** pour le temps qu'il m'avait consacré ses remarques et ses corrections constructives a su me transmettre ses expériences et me guider tout au long de cette études.

Je remercie d'avance les membres de jury d'avoir consacré le temps qu'il faut pour lire et corriger ce mémoire.

Je remercie aussi l'ensemble de nos enseignants pour leurs précieux conseils durant notre parcours universitaire.

Je remercie particulièrement tous les salariés que j'ai pu rencontrer lors de la recherche qui ont su prendre du temps et se rendre disponibles.

Je tiens à exprimer mes sincères gratitude à tout le personnel de la **direction de Bejaia logistique**

Je remercie les enseignants de département sociologique pour leurs efforts pour assurer une formation aussi complétée.

Je me permets aussi à remercier également ma famille. En particulier mon père ma mère sans leur soutien financier émotionnel et spirituel la réalisation de ce travail allait être impossible

A toutes personnes ayant contribué de près ou de loin à la réalisation de mon mémoire

Je me permets aussi à remercier également ma famille. En particulier mon père ma mère sans leur soutien financier émotionnel et spirituel la réalisation de ce travail allait être impossible A toutes personnes ayant contribué de près ou de loin à la réalisation de mon mémoire

**LYAKOUT**

## **Dédicace**

*A Dieu source de toute connaissance je dédie ce modeste travail du fond de mon cœur à mes chers parents qui m'ont assisté sur la morale durant mes années d'études*

### **A Ma très chère mère**

*Vous m'avez donné la vie. la tendresse et le courage pour réussir Tout ce que je peux t'offrir ne pourra exprimer l'amour et la reconnaissance que je vous porte. J'avoue vraiment que vous êtes pour moi la lumière qui me guide vers le chemin de ma réussite. C'est à vous que dois mon succès. En témoignage. je vous offre ce modeste travail pour vous remercier de vos sacrifices et pour l'affection dont vous m'avez toujours témoigné*

### **A mon très cher père**

*L'épaule solide. L'œil attentif compréhensif et la plus digne de mon estime et de mon respect Merci pour chaque sourire. Chaque conseil chaque moment partagé Aucune dédicace ne saurait exprimer mes sentiments. Que dieu vous préserve et vous procure santé et longue vie*

### **A mes chers frères**

Mes complices toujours je vous envoie tout mon amour et ma gratitude Nos liens sont plus forts que les mots ne peuvent l'exprimer.

### **A mes amis**

Chaque moment passé avec vous est un trésor je vous suis reconnaissante votre amitié inestimable

**A Mes Adorables Mayliss et Aymen**

**A ma très chère tante**

**A tout ma famille A Toute mes amis**

**A Mes meilleure Amie « Lylia RYMA »**

**A tous mes collègues de groupe chacun par son nom A Tous ceux qui me connaissent j'espère qu'ils ont vu dans ce travail l'expression de ma gratitude A tous ceux qui ont contribué de près ou de loin pour que ce projet voie le jour**



## Listes des Abréviation :

| <b>Abréviation</b> | <b>Signification</b>   |
|--------------------|--|
| <b>TIC</b>         | Technologie de l'information et de la communications           |
| <b>BL</b>          | Bejaia logistique  |
| <b>RH</b>          | Ressources Humaines  |
| <b>SARL</b>        | Société a Responsabilité LimitéeS                              |
| <b>GRH</b>         | Gestion des Ressources humaines                                |
| <b>NTIC</b>        | Nouvelles technologies de l'information et de la communication |
| <b>INSSE</b>       | Institut national de la statistique et des études économiques  |
| <b>IT</b>          | Technologies de l'information                                  |

### **Listes des tableaux :**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tableau01 : La répartition de la population selon le sexe.....</b>                      | <b>63</b> |
| <b>Tableau02 : La présentation des enquêtés selon l'Age.....</b>                           | <b>64</b> |
| <b>Tableau03 : La disposition des enquêtés selon le niveau d'instruction.....</b>          | <b>65</b> |
| <b>Tableau04 : La répartition de la population selon l'expérience professionnelle.....</b> | <b>66</b> |
| <b>Tableau 05 : La Nature de formation.....</b>  | <b>68</b> |
| <b>Tableau06 : Utilisation des Technologies Numériques par l'entreprise.....</b>           | <b>69</b> |
| <b>Technologies utilisée.....</b>  | <b>69</b> |
| <b>Tableau07: Remplacement des technologies numériques .....</b>                           | <b>71</b> |
| <b>Tableau08: Lisez-vous des technologies numériques dans votre poste.....</b>             | <b>71</b> |
| <b>Tableau09 : Importance des technologies numériques.....</b>                             | <b>72</b> |
| <b>Tableau10 : utilisation des technologies numériques par l'entreprise.....</b>           | <b>72</b> |
| <b>Tableau11 : Le numérique change-t-il le travail.....</b>                                | <b>73</b> |
| <b>Tableau12 : Réaction aux refus d'usage numérique.....</b>                               | <b>73</b> |
| <b>Tableau13 : Formations liées à la numérisation.....</b>                                 | <b>74</b> |
| <b>Tableau14 : Changement de fonction post-numérisation.....</b>                           | <b>74</b> |
| <b>Tableau15: Nouveaux recrutements post-numérisation.....</b>                             | <b>75</b> |
| <b>Tableau16 : Nouvelles compétences requises par le numérique.....</b>                    | <b>75</b> |
| <b>Tableau17 : Difficultés avec les technologies numériques.....</b>                       | <b>76</b> |
| <b>Tableau18: Formations dues a la numérisation.....</b>                                   | <b>76</b> |
| <b>Tableau 19 : Le numérique permet-il d'acquérir des compétences.....</b>                 | <b>77</b> |
| <b>Tableau20 : Nécessité d'un programme d'accompagnement.....</b>                          | <b>77</b> |
| <b>Tableau21 : Voulez- vous ajouter d'autres choses.....</b>                               | <b>77</b> |

## **Listes des figures :**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Figure01 : Situation géographique de l'entreprise SARL BEJAIA LOGISTIQUE...</b> | <b>54</b> |
| <b>Figure02 :RegistredeL'entreprise .....</b>                                      | <b>64</b> |
| <b>Figure 03: la répartition de la population selon le sexe.....</b>               | <b>64</b> |
| <b>Figure: 04la répartition des salariés en fonction de leur Age.....</b>          | <b>65</b> |
| <b>Figure05 : cercle représentant le niveau scolaire.....</b>                      | <b>66</b> |
| <b>Figure06: cercle représentant l'expérience professionnelle.....</b>             | <b>67</b> |
| <b>Figure07: cercle représentant la nature de formation.....</b>                   | <b>68</b> |
| <b>Figure08: représentant les moyens les plus utilisés des TIC.....</b>            | <b>70</b> |

# **Tables des matières**

## **TABLE DES MATIERES**

**Remerciement**

**Dédicaces**

**Liste des abréviations**

**Liste des tableaux**

**Liste des figures**

**INTRODUCTIONSGENERALE.....1**

### **PARTIE1**

#### **La partie théorique**

**Chapitre1: Numérisation et développement des compétences quel rapport?**

**PREAMBULE.....6**

**1 . Les raisons du choix de thème.....6**

**2. Les objectifs de la recherche.....7**

**3 . La problématique.....8**

**4 . Les hypothèses.....9**

**5 . Définition des concepts de la recherche.....9**

**5.1 Définition de la Numérisation.....10**

**5.1Définition théorique.....10**

**5.2Définition opérationnelle.....10**

**5.2Définition de concept « changement technologique ».....10**

**5.2Définition théorique.....11**

**5 .2Définition opérationnelle.....11**

**5.3Définition de L'entreprise.....11**

**5.3.1Définition théorique .....11**

**5.3.2Définition opérationnelle.....11**

**5.4Définition de compétence.....11**

**5.4.1Définition théorique.....11**

**5.4.2Définition opérationnelle.....12**



|   |           |
|---|-----------|
| <b>5.5Définition de développement de compétences.....</b>                 | <b>12</b> |
| <b>5.5.1Définition théorique.....</b>                                     | <b>12</b> |
| <b>5.5.2Définition opérationnelle.....</b>                                | <b>12</b> |
| <b>6-Les études antérieures.....</b>                                      | <b>12</b> |
| <b>6.1Etude numéro 01.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>6.2Etude numéro 02.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>6.3Etude numéro 03.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>7-Les obstacles et difficultés rencontres durant la recherche.....</b> | <b>18</b> |
| <b>Synthèse :.....</b>  | <b>19</b> |

## **Chapitre2 : Utilisation des TIC et Numérisation au sein de l'entreprise**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PREAMBULE :.....</b>  | <b>21</b> |
| <b>1.Effets des TIC sur les entreprises.....</b>                                     | <b>22</b> |
| <b>2.La numérisation et l'avenir des entreprise.....</b>                             | <b>23</b> |
| <b>3.Utilisations des TIC et développement de l'administration électronique.....</b> | <b>24</b> |
| <b>3.1objectifs et Avantages de l'administration électronique.....</b>               | <b>24</b> |
| <b>4.Les caractéristiques de la numérisation.....</b>                                | <b>24</b> |
| <b>5.Les avantages de la numérisation pour l'entreprise.....</b>                     | <b>26</b> |
| <b>5.1La numérisation du document d'entreprise .....</b>                             | <b>26</b> |
| <b>6.Les facteurs de la numérisation.....</b>  | <b>28</b> |
| <b>6.1Facteurs technologiques.....</b>   | <b>28</b> |
| <b>6.2Facteurs humains.....</b>  | <b>28</b> |
| <b>7.Les objectifs de la numérisation.....</b>                                       | <b>29</b> |
| <b>8.Les obstacles de la numérisation.....</b>                                       | <b>30</b> |
| <b>8.1Obstacles techniques.....</b>  | <b>30</b> |
| <b>8.2Obstacles humains.....</b>   | <b>31</b> |
| <b>8.3Obstacles juridiques.....</b>  | <b>31</b> |
| <b>8.4Obstacles culturels.....</b>   | <b>32</b> |
| <b>9.Numérisation dans les entreprises algériennes.....</b>                          | <b>32</b> |
| <b>Synthèse.....</b>   | <b>33</b> |

## **Chapitre3 : développement de compétences à l'ère de numérique**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PREAMBULE :</b>   | <b>35</b> |
| <b>1.Définition des compétences</b>  | <b>35</b> |
| 1.1Compétences individuelles   | 35        |
| 1.2Compétences collectives   | 36        |
| 1.3Compétences organisationnelles  | 36        |
| 1.4Compétences numérique   | 36        |
| <b>2 .Type des compétences</b>   |           |
| <b>3.Définition du développement des compétences</b>                                     | <b>37</b> |
| <b>4.L'importance du développement des compétence</b>                                    | <b>38</b> |
| <b>5.Objectifs du développement des compétences</b>                                      | <b>38</b> |
| <b>6.Outils de développement des compétences</b>   | <b>39</b> |
| 6.1La formation  | 39        |
| 6.2L'accompagnement  | 39        |
| 6.3La motivation   | 40        |
| <b>7.Le développement des compétences à l'ère de numérique : enjeux et défis</b>         | <b>40</b> |
| 7.1Défis rencontrés dans le développement de compétences                                 | 40        |
| <b>8.La formation continue a l'ère du numérique</b>                                      | <b>43</b> |
| <b>9.Les bénéfices de la transformation numérique pour le développant des compétence</b> | <b>46</b> |
| <b>Synthèse</b>  | <b>47</b> |

## **PARTIE2 :**

### **La partie pratique**

#### **Chapitre 4 :**

##### **Présentation de l'organisme d'accueil. Pré-enquête et cadre méthodologique**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCTION</b>  | <b>50</b> |
| <b>1 –présentation globale de la SARLBEJAIA LOGISTIQUE</b> | <b>51</b> |
| 1.1-Fiche d'identité de l'entreprise                       | 52        |
| 1.2-Situation géographique de l'entreprise                 | 54        |

|   |        |
|---|--------|
| 1.3-Le choix du terrain d'étude.....                          | 54     |
| 2.Historique de l'entreprise Bejaia logstique.....            | 54     |
| 3 .L'organigramme de l'entreprise SARL BEJAIA LOGISTIQUE..... | 54     |
| 4.L'objective de l'entreprise SARL BEJAIA LOGISTIQUE.....     | 55     |
| 5.Methodologie de la recherche.....                           | 55     |
| 5.1La pré enquête.....  | 56     |
| 6.La méthode de recherche utilisée.....                       | 57     |
| 7.La technique de collecte des données.....                   | 58     |
| 8.La population d'étude.....                                  | 59     |
| 9 . L'échantillon.....  | 61     |
| <br>Synthèse.....   | <br>61 |

## **Chapitre5 : Analyse des données et interprétation des résultats**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCTION.....</b>  | <b>63</b> |
| 1. AXE01 : les données personnelles.....                                | 63        |
| 2. AXE02 : : Processus de numérisation à la seine de l'Entreprise ..... | 68        |
| 3. AXE03 : : Numérisation et mesures adoptées .....                     | 72        |
| 4. AXE04 : Numérisation et développement des compétences.....           | 75        |
| 5. Synthèse.....  | 78        |
| 6. Analyse des donnée et interprétation des résultats.....              | 78        |

## **CONCLUSION**

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>GENERALE.....</b> | <b>81</b> |
|----------------------|-----------|

|   |           |
|---|-----------|
| <b>LISTEBIBLIOGRAPHIQUEETWEB-GRAPHIQUE.....</b> | <b>87</b> |
|---|-----------|

## **Annexes**

### **Résumé**

# **Introduction générale :**

## **Introduction générale :**

La Numérisation est devenue un élément essentiel de notre vie elle transformant la façon dont nous communiquons, travaillant elle peut prendre de nombreuses formes, selon le type de données ou d'informations qui sont numérisées et selon le but de cette numérisation

La digitalisation des entreprises, sociétés, administrations, est un phénomène international qui transforme la façon dont les entreprises et les gouvernements opèrent dans le monde entier. En Algérie, la Numérisation a pris de l'ampleur ces dernières années entraînant des changements significatifs dans les activités des entreprises et des institutions publiques

Les entreprises algériennes ont lancé plusieurs initiatives de numérisation au cours des dernières années pour améliorer leurs services et répondre aux besoins de leurs clients, elles ont mis en place un certain nombre de solutions de numérisation pour faciliter les différentes tâches et activités, y compris la mise en place des services informatisés et en ligne

Il n'existe aucune distinction entre transformation numérique et digitale problème tant sémantique que conceptuel, la déference entre digital et numérique engendre des réactions surprenantes cependant au cours des décennies les deux expressions sont devenues complémentaires

Les technologies de l'information et de la communication constituent donc le pilier central de la digitalisation du monde professionnel ils sont au centre d'une nouvelle révolution et constituent dessous mais une composante de l'environnement professionnel, mais s'est également transformé en un élément clé de la digitalisation Les technologies de l'information et de la communication TIC sont employées pour diverses tâches, allant de l'envoi de courriels à la planification et à la gestion de projets, ce qui a transformé notre manière de travailler, il sont aussi modifié manière nous interagissons avec divers acteurs sur le lieu de travail allant des clients et ont été l'un des moteurs de la transformation numérique ces dernières années, Aujourd'hui leur importance dépasse de loin le simple cadre de suivre l'actualité des amis et des proches

La numérisation s'est déroulée à un rythme sans précédent et a changé tous les aspects de la vie depuis la manière dont nous travaillons jusqu'à la manière dont nous gagnons notre vie les technologies de l'information et de la communication TIC ont bouleversé notre manière de travailler, de vivre.

Cette étude repose sur plusieurs concepts clés tels que la Numérisation. Le développement des compétences. Changement technologique. L'entreprise. au sein de l'entreprise algérienne Notre objectif est d'analyser en profondeur la relation entre la Numérisation et le développement des compétences. Donc cette recherche s'est présentée sous deux parties. A savoir : la partie théorique composée de trois chapitres qui se présentent comme suit :

**Chapitre 01 :** Concerne le cadre méthodologique de la recherche ; les raisons du choix du thème, les objectifs de la recherche, la problématique, les hypothèses, définition des concepts clés, les études antérieures, les obstacles et les difficultés.

**Chapitre 02 :** concerne l'utilisation des TIC et Numérisation au sein de l'entreprise

**Chapitre03 : le développement des compétences à l'ère du numérique**

La deuxième partie est la partie pratique ou empirique. Composée de deux chapitres. A savoir :

**Chapitre04** : porte sur la présentation de l'organisme d'accueil. Présentation de Bejaia logistique et l'organigramme.la pré-enquête la méthode de recherche adopté. Technique de collecte des données population d'étude. Et l'échantillon

**Chapitre05** : consacré à l'analyse des donnée recueillies aux prés des salariés de Bejaia logistique sur différents thématiques on a débat tu et discuté. Également les résultats de notre recherche dans une petite partie ont la fin de ce mémoire

Et comme étape finale. On a conclu notre travail avec une conclusion

# **PARTIE1**

## **Partie théorique**

# **Chapitre I :**

## **Numérisation et développement des compétences...quel rapport ?**



# **Premier chapitre :**

## **Chapitre méthodologique de la recherche**

**Préambule :**

La méthodologie est essentielle pour un chercheur, car elle lui permet de définir clairement ses objectifs de recherche, de choisir les méthodes et les outils les plus appropriés pour collecter et analyser les données, et de garantir la validité et la fiabilité des résultats obtenus. C'est dans ce contexte qu'on a mentionné les différentes étapes constituant l'aspect méthodologique de notre recherche et qui se présente comme suit : les raisons du choix du thème, les objectifs de la recherche, la problématique, les hypothèses, la définition des concepts clés, les études antérieures, et enfin les obstacles et les difficultés rencontrés.

**1. Les raisons du choix de thème :**

Pour la réalisation de toute recherche, il faut déterminer les raisons et les objectifs qui nous permettent de mieux guider la recherche. À ce titre, le choix de travailler sur Numérisation et développements des compétences au sein des Entreprises algériennes s'est fait à base des raisons qu'on a répertoriée comme suit :

- Obtenir le diplôme de master 2 en sociologie des organisations et du travail.
- Pour avoir plus d'information.
- Le thème de Numérisation est lié au domaine de spécialisation sociologie organisation et travail.
- Le développement des compétences est essentiel pour permettre aux employeur pour Amélioré leurs efficacités.
- La Numérisation permet aux entreprises de s'adapter aux nouvelles technologies.
- Amélioration de la productivité En développant leur compétence. Les autonome cela se traduit souvent par une Augmentation de la productivité au sein des Entreprises
- Les outils numériques facilitent la collaboration entre les équipes. Même à distance ce qui peut renforcer l'efficacité des projets
- Améliorez les compétences et les connaissances.
- Expliquer l'impact de la Numérisation et le développement des compétences dans l'entreprise.

## **2-Les objectifs de la recherche :**

Dans toute études scientifiques il est essentiel de définir clairement les objectifs de recherche qui indiquent les intentions de l'étudiant et ce qu'il compte accomplir dans sa Recherche.

Parmi les objectifs qui nous ont poussés à traiter cette recherche, on peut prélever les points suivants :

- Connaître les difficultés et les obstacles rencontrés par les entreprises pendant le processus de Numérisation.
- Etude des besoins des entreprises.
- Analyse des meilleures études de cas.
- Analyser comment la Numérisation influence le développement des compétences des employés dans les Entreprises Algériennes afin d'identifier les besoins en formation et d'évaluer l'impact des nouvelles technologies.
- Essayer de connaître l'impact des technologies de l'information sur l'efficacité des employés au sein de l'organisation.
- Avoir une expérience dans le monde de travail afin de me préparer à la vie professionnelle.
- Comprendre le fonctionnement de l'entreprise concernant le rôle central du développement des compétences dans la Numérisation des entreprises.
- L'importance du thème par rapport à la sociologie. Par ce que les pratiques du développement des compétences est l'un des questions les plus importantes en sociologie.

**3-La problématique :**

La numérisation consiste à transformer les processus, les données et les documents physiques en formats numériques pour rendre le travail plus flexible, Cette transformation permet une meilleure organisation des données, une productivité plus importante, et une accélération des processus internes. Par exemple, la numérisation des documents rend l'accès de tous les salariés à l'information plus rapide et facilite le partage entre employés et management, ainsi que le travail en groupe à distance. Elle permet aussi d'automatiser des tâches répétitives, ce qui libère du temps pour des activités à plus forte valeur ajoutée pour l'entreprise.

La numérisation s'étend à tous les secteurs de l'entreprise, de la production à la gestion administrative, en passant par la logistique et les services de commerce, des ressources humaines, de la maintenance...etc. Elle intègre des technologies comme l'intelligence artificielle, les capteurs connectés, et les outils digitaux qui optimisent les processus, réduisent les coûts et les délais, et améliorent la valeur apportée aux clients.

L'adoption d'un processus de numérisation par l'entreprise nécessite l'existence des salariés avec des compétences techniques importantes et un savoir-faire moderne afin de maîtriser les technologies de l'information et de la communication utilisées dans les nouvelles méthodes de travail. A ce stade, les entreprises qui s'intéressent à la numérisation doivent adopter des programmes de formation et de recyclage pour permettre aux salariés d'acquérir les compétences nécessaires pour soutenir le changement technologique qui accompagne le processus de la numérisation.

Au vu de ce qui précède, la numérisation des entreprises algériennes représente un axe essentiel de la stratégie nationale de développement. Son objectif est d'améliorer la qualité des services, de renforcer la transparence et d'améliorer la performance institutionnelle et organisationnelle en adoptant la technologie numérique comme approche globale. Pour réussir cette stratégie nationale doivent s'impliquer de plus en plus en investissant dans les technologies numériques, et en appliquant des stratégies parallèles pour accompagner cet investissement.

À travers notre travail nous aurons comme objectif de répondre à une problématique principale qui est formulé ainsi :

-Quelle est l'impact de la numérisation sur le développement des compétences ?

C'est dans ce cadre que s'inscrit notre recherche. Qui vise à analyser l'impact de la Numérisation sur le développement des compétences dans les entreprises algériennes. En prenant Bejaia logistique comme étude de cas cette étude tente de répondre aux questions suivantes :

Dans le cadre de cette conception, notre recherche essaye de trouver des réponses aux questions suivantes :

- Est-ce que l'entreprise algérienne donne une importance aux processus de numérisation pour répondre mieux aux exigences de son environnement ?
  - Quelles techniques adoptées, et quelles mesures appliquées par l'entreprise pour développer les compétences des salariés dans le processus de cette numérisation ?

- Quels sont les effets du processus de numérisation sur le développement des compétences ?

Pour répondre à toutes ces questions nous avons posé une hypothèse :

#### **4-LES hypothèses :**

##### **4.1 Définition de l'hypothèse :**

: « L'hypothèse est une explication provisoire de la nature des relations entre deux ou plusieurs phénomènes, l'hypothèse scientifique doit confirmer ou infirmer »  
(MARTORY & CROZET, 2002)

**L'hypothèse** est définie aussi selon Raymond QUIVY et Luc VAN CAMPENHOUDT, comme étant :  
« une proposition qui anticipe une relation entre deux termes qui, selon les cas, peuvent être des concepts ou des phénomènes. Une hypothèse est donc une proposition provisoire, une présomption, qui demande à être vérifiée. » (QUIVY & CAMPENHOUDT, 2006, p. 126)

On peut dire donc, que l'hypothèse se présente comme un outil pour répondre et donner une vision au chercheur sur son sujet d'étude afin de mener sa recherche empirique et de confirmer ou infirmer cette vision ou cette hypothèse. À cet effet, pour répondre aux questions posées dans la problématique, nous avons dégagé les hypothèses suivantes :

##### **➤ L'hypothèse principale :**

Il existe une relation significative entre la Numérisation et le niveau de développement des compétences

##### **➤ L'hypothèse01 :**

La numérisation a un impact positif sur le développement des compétences des salariés dans les entreprises algériennes en favorisant l'adaptation, la formation continue et l'acquisition de nouvelles compétences techniques et comportementales.

##### **➤ L'hypothèse02 :**

Les entreprises algériennes qui intègrent des technologies numériques dans leurs processus organisationnels sont plus susceptibles de mettre en œuvre des actions de formation ciblées pour accompagner le développement des compétences de leurs salariés

##### **➤ L'hypothèse03 :**

Le processus de numérisation entraîne une transformation des métiers et des pratiques professionnelles, obligeant les salariés à développer des nouvelles compétences techniques, digitales et comportementales pour s'adapter aux exigences du travail numérique.

## **5-Définition des concepts de la Recherche :**

Selon François Dépelteau : « un concept est une définition conventionnelle d'un phénomène. En termes simple, c'est un mot ou un ensemble de mots qui désigne et définit une sorte de phénomène » (Dépelteau, 2000, p. 175)

Pour GRAWITZ Madeleine, le concept n'est pas seulement une aide pour percevoir, mais une façon de concevoir. Il organise la réalité en retenant les caractères distinctifs, significatifs des phénomènes. Il exerce un premier tri au milieu du flot d'impressions qui assaillent le chercheur. Le concept doit ensuite guider la recherche, en lui procurant au départ, un point de vue (MadeleineGrawitz, 2001, p. 385)

Avant de faire l'analyse de nos hypothèses et afin de les mieux concrétiser, on doit premièrement avoir les différentes variables. On doit donc déterminer les variables dépendantes et indépendantes. Pour vérifier nos réponses provisoires, nous les avons converties en démonstrations, afin de permettre rassembler des indicateurs qui vont nous permettre de poursuivre notre recherche, notamment pour la formulation de notre questionnaire. A propos de ses deux hypothèses en est devant la nécessité de définir les concepts suivants :

### **5.1Définition de la Numérisation :**

#### **5.1Définition théorique :**

Dans les 1990, les experts parlaient des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Aujourd'hui, la numérisation désigne « la transformation qui s'annoncent avec le développement des technologies.il est alors vital d'associer les spécificités numériques au concept pluriel de civilisation »

Le concept numérique désigne tout ce qui concerne l'information et la cybernétique, tout ce qui fait appel à des systèmes électroniques basés sur des fonctions numériques (pierreTOUREV, 2025)

Le numérique « consiste à la transformer du son, du texte ou une image, en une série de nombre que l'ordinateur a la capacité de coder puis de restituer dans sa forme initiale » (MichelGermain, 1998, p. 13)

La numérisation est la conservation d'informations sous forme de données numériques, formant des fichiers numérique, pouvant être traitées par un ordinateur ou un appareil électronique (pierreTOUREV, 2025)

#### **➤ 5.2Définition opérationnelle :**

La Numérisation est le processus de transformation de contenus physique. Tels que des documents papier. En formats numérique. Facilitant leur conservation. Leur partage et leur recherche. Tout en améliorant l'efficacité des systèmes d'information. Cette définition

souligne l'importance de la Numérisation dans la gestion de l'information et l'accessibilité des données.

**5.2 Changement technologique :** est l'introduction ou l'ajout de machineries, équipements ou appareils, ou leur modification, ayant pour effet d'abolir un ou plusieurs postes ou de modifier de façon significative l'exercice des tâches de la personne salariée ou les connaissances requises à la pratique habituelle du poste. Selon E. Alène, « le changement technologique aux scènes d'une entreprise renvoie essentiellement, dans un premier temps, à l'utilisation d'un procédé de production (méthode de fabrication, manière technique de produire) technologiquement nouveau, et/ ou la mise services de nouveaux moyens (outils, équipements) technologiques de production<sup>15</sup> » (Eric Alsène, 1990, pp. 321-337)

Selon J. B. Carrière « la technologie constitué un moyen stratégique de concurrence formé de l'ensemble des connaissances techniques et scientifiques, des politiques et des procédures organisationnelles et des équipements dont le but commun est la production améliorée de biens et de services dans une entreprise (Jean Baptiste Carrière, 2003, p. 153)

- **5.2 Définition opérationnelle :** le changement technologique est l'introduction. Là l'ajout de machineries et d'équipements qui entraînent une transformation significative des postes de travail. Des tâches des employés ou des compétences requises. Visant à améliorer la production de biens et services au sein d'une entreprise. Cette définition met en avant l'impact du changement technologique sur l'organisation et les opérations.

### **5.3 Définition de L'entreprise :**

- **5.3.1 Définition théorique :**  
« Elle est une organisation relativement autonome, dotée de ressources humaines, matérielles et financières, en vue d'exercer une activité économique de façon stable et structurée. L'entreprise est une unité économique qui produit et vend des biens et services afin de réaliser ses objectifs (Abdelkader RACHEDI, 2006, p. 153).  
Selon Madeline Grawitz : c'est « une unité de production originale, caractéristique du capitalisme, formée d'un groupe d'hommes travaillant ensemble à des postes différents, en vue de produire des biens à revendre avec profit sur le marché, mais c'est aussi un groupe social, relation, informations (Madeleine Grawitz, 2000, p. 68)
- **5.3.2 Définition opérationnelle :** cette définition très importante car elle permet de comprendre les fondements du fonctionnement d'une entreprise. Elle souligne l'importance de la satisfaction des besoins de marché.

### **5.4 Définition de compétence :**

- **5.4.1 Définition théorique :**

Au cours de ces dernières années, la notion de la compétence occupe une place importante dans le management des ressources humaines, dont plusieurs définitions ont été proposées : Selon Guy le BOTERF "La compétence est la mobilisation ou l'activation de plusieurs savoirs, dans une situation et un contexte données »

. (GuyLeBoterf, 1994, pp. 16-18)

Pour P. ZARIFIAN « La compétence est la prise d'initiative et de responsabilité de l'individu pour des situations professionnelles auxquelles il est confronté » (PhilippeZarifian, 1999, p. 70)

S. GUERRERO propose quant à elle une autre définition « La compétence est en général définie par la combinaison de savoirs, savoir-faire et savoir être. Pour détenir une compétence, le collaborateur doit donc mettre en œuvre des connaissances, des attitudes (le savoir-être) et des aptitudes ou actions pratiques (le savoir-faire). En bref, la compétence porte sur la manière de faire son travail, et non sur le travail en lui-même » (SylvieGuerrero, 2014, p. 18)

De toutes ces définitions, nous constatons que la notion de la compétence n'a pas de définitions précises dont chaque auteur la définit selon sa vision et dans le sens qui lui est propre. En général, elle est définie comme l'ensemble du savoir, savoir-faire et de savoir-être.

- **5.4.2Définition opérationnelle** : une compétence est la capacité d'une individuée à mobiliser un ensemble de ressources connaissance savoir-faire attitudes de manière efficace.

## **5.5Définition de développement de compétences :**

- **5.5.1Définition théorique** : Le développement, en matière de ressources humaines « englobe les activités de détermination des besoins de formation au niveau des différentes catégories de personnel, la mise sur pied de programmes de formation et leur évaluation. Ces activités permettent aux travailleurs d'acquérir les connaissances et les habiletés nécessaires pour une meilleure performance ou encore pour accéder à des emplois qui comportent des responsabilités plus importantes » Le développement des compétences se réfère aux activités d'apprentissage susceptibles d'accroître le rendement et futur des travailleurs, en Augmentant leur capacité d'accomplir les tâches qui leur sont demandées, par l'amélioration de leurs connaissances, habiletés et aptitudes. En effet, le développement des compétences permet d'adapter les compétences des travailleurs à l'environnement externe et interne et aussi, au but de l'organisation. (JeanMariePeretti, 2003, p. 284)

**5.5.2Définition opérationnelle** : cette définition est importante car elle met en évidence le rôle du développement des compétences dans la performance professionnelle



## 6. Les études antérieures

« Sont considérées comme l'UN des éléments de base de toute recherche scientifique, et elles constituent également l'une des principales parties du cadre théorique de la recherche scientifique. L'étude précédente est étroitement liée au sujet de votre recherche et vous aide à recueillir un large éventail d'informations qui vous permettent d'accéder plus facilement aux résultats et aux conclusions de la recherche. C'est donc le plus important ! » (TAQI, 2022)

Donc, les études antérieures sont considérées comme un moyen de faciliter la recherche pour l'enquêteur grâce auquel de nouvelles connaissances et d'informations sont acquises sur le sujet de recherche, cela aide entour ele cherche u regagner du temps en évitantl es éléments qui sont déjà traités suffisamment par d'autres chercheurs qui s'intéressent au même sujet. Les études antérieures nous aideront également dans l'adoption des méthodes et des techniques méthodologiques les plus adéquates pour la réalisation de notre recherche. Nous avons classé nos études antérieures comme suit :

### 6.1 Etude numéro 01 :

Elles sont réalisées par DEFLAOUI Lahlou sur le thème d'impact de la numérisation sur le processus décisionnel cas pratique : CEVITAL. L'étude a été réaliser. L'étude a été réaliser en 2022 et partie de la question **principale principale suivante (DEFLAOUILAHLOU, 2021-2022)**

Dans cette perspective, ce mémoire s'attache à répondre à la question principale suivante : Quel est l'impact des TIC en général et de la numérisation en particulier sur le processus décisionnel dans une entreprise ? Dans ce cadre, on veut expliquer la possibilité de l'utilisation des TIC par les entreprises algériennes comme l'une des possibilités qui aide ces entreprises à améliorer leur processus décisionnel dans toutes ses étapes et qui facilite la prise de décision (stratégiques, tactiques et opérationnelles), en d'autres termes on veut savoir si les TIC peuvent être le support qui peut favorise ainsi l'engagement de ses salariés ?

**Elles sont parties d'une hypothèse générale** que : Pour cela nous pouvons mettre en avant l'hypothèses suivante : -Les TIC ont contribué à l'amélioration du processus décisionnel et facilitent-elles la prise de décision à partir la numérisation. Structure du travail : Dans le but de répondre à notre problématique de recherche, nous avons eu recours à des investigations théoriques et empiriques à travers une étude au niveau de l'entreprise CEVITAL Bejaia. La structure du travail

**L'intérêt de cette étude réside** dans le fait qu'elle permettra de mieux comprendre Les entreprises, actuellement optent à de nouvelles techniques managériale qui facilite son intégration dans le monde des technologies d'informations et communications qui deviennent un outil essentiel à la prise de décision Le but du thème est de montrer que ces technologies apportent des nouveautés dans l'entreprise algérienne et surtout dans son intégration dans le système d'information notamment le processus décisionnel et en matière de prise de décision, et pouvant devenir pourquoi pas une entreprise innovante dans laquelle diverses applications des TIC sont considérées comme une nouvelle culture, comme souligne Mr.M.Porter « que l'innovation est la clé de la compétitivité des entreprises parce qu'elle conditionne leur capacité à maintenir des avantages concurrentiels durables sur des marchés évolutifs ». Nous tenons

dans cette recherche à déceler comment sont prises les décisions à travers la numérisation du processus décisionnel

**Tandis que sur le plan méthodologique**, ils ont fait appel aux méthodes et techniques suivantes : l'enquête par questionnaire, un entretien, et l'analyse documentaire Dans cette section, nous allons traiter la présentation et l'études de résultats sur l'apport des TIC sur le processus décisionnel à l'aide d'un guide d'entretien, et d'un questionnaire. 1.2.1 Enquête par questionnaire et guide d'entretien : Nous avons élaboré un questionnaire composé de 15 questions, soit 11 questionnaires distribués aux enquêtés et un guide d'entretien composé de 4 questions, soit 3 entretiens tenus auprès des cadres et cadres dirigeants, dont des questions ouvertes et fermées (à choix unique et à choix multiple).

Cette enquête par entretien et par questionnaire a concerné un nombre restreint des différent, cadres et techniciens et agents de maîtrise de l'entreprise Ce vital, pris délibérément. Cette technique d'enquête vise à recueillir des informations précises essentiellement : L'impact de la numérisation sur le processus décisionnel 59 responsables, cadres, techniciens et agents de maîtrise. Ce questionnaire a été administré en version papier et distribué aux personnes concernées par l'enquête au sein de l'entreprise Ce vital

Ces questions ont été élaborées en fonction des objectifs, des hypothèses et des questions de recherche. Le remplissage des questionnaires s'effectue par les enquêtés et l'entretien en face à face pour une durée ne dépassant pas 15 mn. Ce questionnaire ainsi que ce guide d'entretien ont servi comme outil de base à notre recherche. La durée de face à face (entretien) est très réduite et le nombre de questionnaires distribués est limité, et sont justifier par l'indisponibilité des membres de l'échantillon et par manque moyens et de temps

• **Population et échantillonnage** La population concernée par cette étude est constituée par un nombre réduit d'effectif, limité aux techniciens et agent de maîtrise, cadres, et cadres dirigeants. En se basant sur des données de l'entreprise (Ce vital agro-alimentaire), enregistrées fin 2022, faisant état d'un nombre de plus 3500 salariés toutes catégories confondues appartenant à toutes les fonctions, ils ont choisi comme champ d'étude la direction : commerciale.

Cette direction contribue plus ou moins directement. Choix de l'échantillon Il serait pertinent de sélectionner un échantillon qui reflète les caractéristiques de la population d'étude, mais plusieurs contraintes nous ont empêchées de faire ainsi. Les obstacles sont liés essentiellement à l'indisponibilité des usagers en raison de leur plan de formation et de leur surcharge de travail.

Ces difficultés nous ont amené à exploiter l'échantillon à 11 personnes. Cela présente un avantage de cibler le maximum d'employés appartenant à la direction commerciale au terme de notre enquête avec 3 entretiens tenus. Pour notre enquête, nous avons constitué un échantillon ciblé qui comprend les cadres dirigeants, cadres et les agents de maîtrise. Le questionnaire ainsi que l'entretien se présentent sous la forme de deux documents saisis en 11 pages pour le questionnaire 3 pages pour le guide d'entretien et sont structure de la manière suivante :

Une lettre d'introduction Elle est écrite dans la première page du questionnaire ainsi que du guide d'entretien et adressés aux répondants. Elle a pour objet l'introduction de l'enquête et de l'entretien et des questions centrales de la recherche ainsi que leurs portées. Comme elle indique le cadre institutionnel et académique de l'étude ainsi que la confidentialité des réponses. La structure de questionnaire contient 11 pages : la lettre d'introduction, et les 10 autres pages portant les axes du questionnaire. Le structure de notre guide d'entretien contient 3 pages : la lettre d'introduction, et les 2 autres pages portant les axes du guide d'entretien.

- **Présentation de l'enquête** Ce premier groupe de question vise à recueillir des renseignements relatifs à la personne interrogée Cet axe permet de connaître son âge, de quel sexe, catégorie professionnelle et son expérience professionnelle à CEVITAL.
- **La numérisation du processus décisionnel dans l'entreprise** Cet axe comprend quatre sous axes qui sont (la phase d'identification du problème, phase de modélisation, phase de choix, et la phase d'exécution de la décision.).
- Analyse documentaire (interne)** La documentation nous a aidées à mieux orienter notre étude. Elle a consisté à analyser les textes et documents relatifs aux processus décisionnels de CEVITAL. Celle-ci nous a permis de structurer l'aspect théorique du travail et d'enrichir les données empiriques.

**Difficultés rencontrées :** Mise à part les difficultés inhérentes à toute investigation d'ordre scientifique, qui s'expriment en termes de moyens matériels et financiers, et le temps de recherche -relativement court, ils ont confronté à d'autres situations difficiles lors d l'enquête sur le terrain. Nous citons entre autres :

- La non-disponibilité de certains responsables
- L'insuffisance de ressources financières
- La période de stage courte.

**Choix du cas de l'étude :** L'entreprise Ce vital est un groupe privé algérien en plein expansion. En effet, celui-ci réalise actuellement de nombreuses diversifications aux ambitions internationales. Or pour une meilleure coordination et intégration informationnelle, qu'exige cette croissance, le recours à des solutions informatiques intégratives en matière de gestion devient plus qu'une nécessité.

### 6.2 Etude numéro 02 :

Elles sont réalisées par MANSEUR Zakia et RAHLI Faiza sur le thème La numérisation du système d'information. Cas pratique : L'entreprise « STH » Bejaia l'étude a été réaliser en 2023 et partie de la question **principale SUIVANT :** A travers cette étude, ils ont comme objectif de répondre à une problématique principale qui est formulé ainsi : - Quelle est l'impact de la numérisation sur le système d'information ? Pour répondre à cette question, ils ont réalisé une étude principalement sur les fonctionnalités et le rôle du système d'informations, quant au processus de numérisation en nous basant sur les numérisations documentaires et les déférentes technologies (RAHLI&MANSEUR, 2022-2023)

Via l'étude de ces questions, ils ont établi certaines hypothèses comme suite :

**Les hypothèses de recherche.**

**H1** : la numérisation de système d'information nous permet de faciliter le partage des informations et faire des collaborations via les réseaux.

**H2** : Grace au système d'information, le décideur possède toutes les données nécessaires pour prendre une décision.

**H3** : La numérisation facilite aussi le travail à distance, et confère ainsi plus de flexibilité dans l'organisation du travail

Dans **la première hypothèse**, elle permet de comprendre que la numérisation permet de faciliter le partage des informations et la collaboration via les réseaux. Les systèmes numériques permettent une plus grande accessibilité aux informations et une meilleure communication entre les équipes, ce qui peut aider à améliorer la collaboration et la productivité. Cependant, il est également important de prendre en compte les risques de sécurité liés au partage d'informations en ligne et de mettre en place des mesures pour protéger les données sensibles.

Quant à **la deuxième hypothèse**, il est vrai que les systèmes d'information peuvent fournir des données et des informations précieuses pour aider les décideurs à prendre des décisions éclairées. Cependant, il est important de noter que les données ne sont qu'une partie de l'équation et que les décideurs doivent également prendre en compte d'autres facteurs tels que les coûts, les risques et les avantages potentiels.

Et pour **la troisième hypothèse**, il est vrai que la numérisation peut faciliter le travail à distance et offrir plus de flexibilité dans l'organisation du travail.

**Tandis que sur le plan méthodologique :**

Pour décrire et analyser ce thème, ils ont utilisé la méthode et la technique quantitative et qualitative, un questionnaire avec entretien : RMQ (responsable management qualité), changé de la gestion documentaire et de la codification, traçabilité et contrôle des documents sous différents supports notamment le support numérique "une tendance en développement dans le cadre du projet mise en place d'un système de management intégré : qualité (ISO 9001 :2015),santé (ISO 45001 :2018), Environnement (ISO 14001/2015).

Parmi les exigences de cette norme : la réduction et la préservation des ressources naturelles notamment papier ce qui motive d'avantage STH à tendre vers la numérisation", pour démontrer l'objectif de la recherche ils sont utilisés pour examiner et analyser notre sujet dans le contexte réel de notre étude. Pour ce faire, ils ont utilisé un questionnaire, qui est un outil standardisé regroupant un ensemble de questions.

Ce questionnaire comprend plus de 20 questions réparties en trois axes. Le premier axe concerne les données personnelles, le deuxième axe des questions générales sur la numérisation dans l'entreprise, tandis que le troisième axe se concentre sur les aspects les plus récents de notre thème Le choix de notre échantillon est lié à l'objet d'étude et aussi aux variables de nos hypothèses, donc on a opté pour un échantillon simple. Pour mener ce travail on a distribué 20 questionnaires ou on a récupéré que 10 questionnaires valable pour le traitement

Lors de cette recherche au sein de la STH, ils ont intéressé aux employés du service de management de qualité, car c'est dans celle-ci qu'ils ont effectué cette enquête. Leur échantillon est d'un total de 10 personnes, qui se compose de 6 Hommes et 4 Femmes.

**En résumé** donc que la numérisation est un processus qui implique la transformation de documents physiques en documents numériques, et la conservation de ces documents numérique pour une utilisation future. Cela peut être utile pour les entreprises qui cherchent à réduire leur empreinte, à améliorer leur efficacité opérationnelle, ou à stocker des informations de manière plus sécurisée et accessible.

### **6.3 Etude numéro 03 :**

Elles sont réalisées par Assour Yacine et Amara zinne Eddine sur le thème l'impact de la numérisation sur le développement durable des entreprises. Cas pratique : Banque BADR (Bouira) l'étude a été réaliser en 2023 ET partie de **la question principale suivant :**

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

**Question N1 :** La transformation numérique et la digitalisation sont "elles des concepts défèrent ?

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

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

**Question N4 :** quel est le lien entre la numérisation et le développement durable ? Partant du principe de la numérisation et l'importance des technologies de l'information pour le développement durable des entreprise (**AISSOUYacine&Amarazineddine, 2022-2023**)

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

#### **Hypothèse N1 :**

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

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

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

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

Pour répondre aux questionnements posés et vérifier les hypothèses **de recherche**, ils ont proposé de s'appuyer sur une approche descriptive et analytique très utilisée dans les études en sciences économiques et commerciales. Car cette approche repose sur l'étude théorique par la description et l'interprétation, et une étude de cas pour analyser les données et synthétiser pour atteindre les résultats finaux. Pour montrer l'importance de la numérisation au sein de l'entreprise et son impact sur le développement durable des entreprises, ils ont effectué une étude de cas au sein de la banque BADR et plus précisément dans son agence bancaire aïnesse la daïra d'Ain Besse la wilaya de Bouira

**Méthodologie de la recherche** Afin de pouvoir apporter des réponses à nos questions, ils ont adopté une démarche qualitative à travers une enquête du terrain réalisé à l'aide d'un guide d'entretien. Ce type d'outil paraît le plus approprié étant donné la nature des questions soulevées et la nature des résultats que nous souhaitons obtenir : — La transformation numérique affecte-t-elle la performance de l'entreprise ? — Est-ce que l'entreprise effectue des activités de recyclage ? — L'influence de la numérisation sur le développement durable des entreprises ? En vue de répondre à l'interrogation de savoir si la numérisation influence sur le développement durable de la banque BADR, soulevé des questions administrés avec deux responsables, le superviseur et le chef service de ressources humaine au sein de la banque BADR, et le guide d'entretien se compose de 15 questions successives dont nous avons montré dans le premier axe01 l'analyse des réponses sur la nature de la numérisation au sein de la banque BADR, le deuxième axe02 montré l'analyse des réponses sur le développement durable et le troisième axe03 parlé sur l'analyse des réponses sur le lien entre la numérisation et le développement durable au sein de la banque BADR. Ils ont réalisé pour la collecte des données plusieurs entretiens directifs. Les entretiens se sont déroulés à plusieurs reprises. La durée de chaque entretien était d'une heure. Ils ont commencé par le chef de service de ressources humaines puis avec le superviseur tout en prenant des prises de notes par écrit au fur à mesure que les responsables parlent. présentation et analyse de guide d'entretien A l'issue de leurs enquête ayant pour but de vérifier la place de la numérisation et le développement durable et la relation entre la numérisation et le développement durable au sein de la banque BADR à travers un guide d'entretien qui est constitué de trois axe et chaque axe se constitue de questions aux qu'elle le superviseur de la banque de la BADRE a répondu, le premier axe aborde la numérisation au sein de l'entreprise et le deuxième axe traite le développement durable, et on terminer avec un troisième axe qui traite la relation entre la numérisation et le développement durable

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

**Avantage des études antérieures.**

Les études antérieures présentent plusieurs avantages importants. Elles constituent une base solide pour le cadre théorique de la recherche en permettant d'accéder rapidement à un large éventail d'informations déjà traitées. Cela aide à gagner du temps et à adopter des méthodes éprouvées pour l'analyse du sujet, ce qui oriente le choix des techniques méthodologiques et enrichit la compréhension globale du phénomène étudié.

**7. Les obstacles et difficultés rencontrés.**

Comme dans toute recherche le chercheur se confronte à des obstacles et des difficultés. Parmi les difficultés et obstacles rencontrés lors de la réalisation de notre recherche sont :

- Le manque d'expérience sur le terrain.
- Le manque des moyens financiers.
- La plupart des ouvrages concernant mathématiques ont dans la bibliothèque des SEGC.
- La difficulté de récupérer le questionnaire qui a pris beaucoup de temps.

**synthèse de chapitre :**

À travers ce qui a été discuté et ce qui a été mentionné précédemment dans ce chapitre, on peut dire que le cadre méthodologique de la recherche contribue grandement dans l'orientation du chercheur vers le bon chemin pour sa recherche. Et cela à travers l'identification de la problématique de l'étude, la formulation des hypothèses éventuelles, la définition des concepts clés, et enfin les études antérieures.

# **Chapitre II : Utilisation des TIC et numérisation au sein de l'entreprise :**



**Préambule :**

Les technologies de l'information et de la communication sont aujourd'hui un outil majeur pour la construction de la compétitivité. Les entreprises qui réussissent sont celles qui savent établir des coopérations. Travailler en réseau. Produire et utiliser collectivement la connaissance sans cesse renouvelée dont ont besoin pour générer de la valeur.

Et comme la gestion des connaissances est un facteur essentiel de la performance. La technologie de l'information et de la communication TIC est devenu un atout irremplaçable dans la circulation rapide de l'information. La mémorisation et la capitalisation des expériences. L'accès rapide à des connaissances très diverses. L'ouverture de nouveaux services à la clientèle.

**1-Effets des TIC sur les entreprises :**

Tout au long de cette étude, nous avons constaté que certaines technologies et d'autres phénomènes ont des effets sur l'entreprise, notamment les TIC qui permettent aux organisations de se développer, de progresser au niveau de la production et de gestion de l'information et d'obtenir des gains. Excepté leurs prix sans cesse décroissants. Les TIC précisément l'Internet et l'ordinateur ont des caractéristiques distinctives illustrant plus particulièrement leurs effets sur la productivité, l'accès à l'information, la globalisation, l'innovation ; la compétence et la qualité

**1.1 La productivité :** De façon plus générale il est possible de définir la productivité comme rapport entre un extrant et un intrant il s'agit donc d'une mesure de rendement. Les TIC, est particulièrement les PC et l'Internet, ont le potentiel de stimuler la productivité de pratiquement tout ce qu'une entreprise fait, de l'ingénierie ; au marketing, à la comptabilité, à la recherche et développement, à la direction. L'Internet aide à augmenter la productivité des entreprises, les entreprises qui ; en 2000, ont utilisé l'Internet pour leur gestion ont atteint des niveaux de production supérieurs à ceux des autres entreprises.

(MohamedLouadi, 2005, p. 533)

**1.2 L'accès à l'information :** En facilitant l'accès à l'information, les TIC permettent aux marchés d'être plus efficaces. L'Internet a le potentiel de rendre le marché plus transparent et plus exposé. L'Internet marque également un tournant dans l'autonomisation des usages et des consommateurs et offre de nouvelles possibilités d'activités innovantes et sociales Bénéficiant d'un meilleur accès à l'information, les consommateurs peuvent effectuer plus facilement dynamiques. Les internautes créent eux-mêmes de nouveaux contenus et réinventent leurs modes d'interaction

L'Internet permet aux consommateurs de chercher et de trouver les meilleurs prix et les entreprises d'obtenir des devis de plus de fournisseurs

**1.3 La globalisation :** « La globalisation est un processus complexe rencontrant beaucoup de résistances et de suspicions. Son objectif est d'unifier les principes, les règles et les valeurs à travers le monde » (FouadBouguetta, 2007, p. 113).

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) offrent au capitalisme la possibilité de transcender les barrières nationales et culturelles et de transporter le monde vers une phase, toujours dominée par le marché. A l'origine de la formidable accélération du mouvement de globalisation ces dernières décennies, il y a la grande révolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication

Les TIC sont intrinsèquement globales, Des qualités de données et d'information de plus en plus importantes peuvent être stockées sous forme de chaînes numériques de zéros et d'uns et envoyées n'importe où dans le monde à des coûts négligeables sinon nuls. Les TIC et la globalisation sont intimement liés. En réduisant les coûts de communication, les TIC ont en effet permis la globalisation des marchés de la production et des capitaux. A son tour la globalisation, impulse la concurrence, donc l'innovation, et accélère la diffusion de nouvelles technologies par le biais de l'échange commercial et de l'investissement.

**1.4 L'innovation :** L'innovation et le processus par lequel une entreprise modifie proposition de valeur. En offrant à ses clients (ou à ceux qui ne l'étaient pas encore) de nouveaux produits ou services, ou en changeant la manière de réaliser ceux-ci certains définissent l'innovation

comme une nouveauté mise sur le marché avec succès. Les TIC accélèrent directement l'innovation, une rupture avec l'existant et le routinier, en facilitant le traitement de vaste quantité de données et en réduisant le temps pris par la conception d'un nouveau produit. Grâce à des ordinateurs de plus en plus puissants (nous ne parlons pas ici des simples PC, mais de super calculateurs).

L'Internet et les technologies de l'information et de communication (TIC) transforment en profondeur les modalités de l'activité créatrice et de la recherche, par exemple en rendant possible la recherche de l'informatique distribuées, le calcul en réseau, les simulations et mondes virtuels, il modifient également l'organisation de la science, de la recherche et de l'innovation en mobilisant la créativité collective en permettant aux organisations de collaborer et de mettre en commun les ressources informatiques et de tirer parti de nouveaux modes de diffusion de l'information.

Ces évolutions favorisent la concurrence, stimulent la restructuration des industries et des institutions et pourraient avoir des impacts sensibles sur l'innovation et la croissance. Une part importante des activités de recherche et développement, des dépôts de brevets, des créations d'entreprise et du capital risque est liée aux TIC et à l'Internet. L'Internet accélère la recherche et l'innovation et en élargit la portée. En encourageant de nouveaux types d'activité d'entreprise.

**1.5 La qualité :** La qualité reste une idée forte dans le succès des entreprises même si elle semble souvent passée de mode. Les valeurs "qualité" sont portées par les TIC : responsabilisation et initiatives locales, personnalisation de masse et commerce collaboratif. Ces valeurs sont valorisées fortement, le rôle de chacun dans l'entreprise fait disparaître des blocages liés à des procédures lourdes et complexes. « Certaines des démarches et méthodes "qualité" seront facilitées par les TIC : ajustement et intégration en temps réel des besoins du client.

Sur la qualité apportée, transparence (le client accède à son information sans intermédiaire) et convivialité (**LARGREE, 2001, p. 120**)

De plus, pour gagner en compétitivité, les entreprises doivent adopter une démarche qualité, sa mise en œuvre est soutenue et facilitée par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). La communication électronique, a traversé la messagerie et le système d'information et a joué le plus grand rôle.

L'utilisation des TIC revêt des formes variées, qui vont de la mise en place d'un site d'Internet servant d'interface dans la relation clients à l'usage d'un intranet utilisé comme armoire pour les documents qualité, en passant par l'usage d'un progiciel de management de la qualité. Adapter le produit aux besoins des clients, améliorer le service rendu, rationaliser les processus de production, éviter les pertes de temps et le gaspillage dans la production, La qualité est au centre des réformes de l'entreprise qui permettent d'y répondre.

La recherche de synergie entre la démarche qualité et l'utilisation des TIC passe l'implication du personnel et une bonne formation.

**2-La numérisation et l'avenir des entreprises :** La numérisation des documents s'inscrit dans une stratégie globale de digitalisation des entreprises et des collectivités qui intègrent désormais ces nouvelles technologies et usages dans leurs opérations. En s'inscrivant dans une démarche dématérialisation des procédés, la numérisation répond aux nouvelles exigences du

développement économique global et de préservation de l'environnement. Faire le choix de la numérisation de document c'est donc être en phase avec les enjeux de la numérisation actuels et futurs. Plus qu'un pari sur l'avenir, la numérisation est en effet un outil qui améliore la productivité au quotidien en facilitant tous les procédés propres au traitement de documents et en favorisant les échanges entre collaborations. La numérisation des documents est à la fois nécessaire et inéluctable et présente de nombreux avantages. Alors que la société progresse dans sa transformation numérique, il est important que nous nous efforcions d'améliorer nos performances pour suivre les changements. C'est essentiel pour le progrès, car cela nous permet d'améliorer continuellement nos capacités (Numirize, 2025).

### ***3 -Utilisation des TIC et développement de l'administration électronique :***

L'administration électronique est un concept relativement récent qui apparaît dans les années 90 avec le développement de l'Internet et des nouvelles technologies. L'administration électronique ou autrement dit, l'administration en ligne, consiste en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le domaine de service public

Malgré la nouveauté du terme gestion électronique telle qu'indiquée par la littérature de la pensée contemporaine, de nombreuses définitions ont été

Introduites pour ce terme et la plupart d'entre elles visent une direction où la gestion électronique représente l'élimination des transactions papier et le remplacement du bureau électronique par l'utilisation généralisée des technologies de l'information et la conversion des services publics en procédures de bureau, puis leur traitement selon les étapes précédemment mises en œuvre. (AbdelkaderZineYounes&HafoudaAlamir, 2018)

Ce nouvel outil est défini par **Toufik Abderrahmane** : « La mise en œuvre de tous les services gouvernementaux fournis aux citoyens ou aux secteurs d'activité par l'intermédiaire de réseaux d'information et de bases de données utilisant des moyens modernes de communication, Internet et les téléphones pour soutenir l'efficiency et l'efficacité du rendement du gouvernement dans le cadre de l'interaction entre l'employé et le citoyen (AbderrahmaneToufik, 2003, p. 96)

**3.1-Objectifs et Avantages de l'administration électronique** : l'administration électronique permet de proposer une offre plus performante de services. Elle a entraîné des changements radicaux au niveau des institutions, en particulier des communautés humaines en général, en introduisant des stratégies fondées sur les systèmes d'information et la technologie qui contribuent à améliorer les performances humaines et à modifier les perspectives du travail administratif en général, de sorte que les technologies de l'information ont contribué à éliminer certaines des contraintes de travail du système classique, telles que la prolifération des documents et la complexité des administration (TaharMohcinAlghalibi&AhmedAlisalih, 2010, p. 25).

En plus, l'administration électronique assure la transparence dans l'administration. Sans oublier que le traitement des dossiers et des demandes seront plus faciles à exécuter. Et parce que la digitalisation des informations fait lier tout est lié à un même réseau, l'accès des services aux

citoyens sera facile, et les administrations pourront mieux se rapprocher de la société grâce à la propriété interactive qu'affiche l'administration électronique et rendront par la même occasion les services administratifs plus efficaces.

- Nous pouvons souligner ses avantages tels que définis par le **chercheur Gilles ST-Amant**

- Augmenter la qualité et l'accessibilité des services,

Et diminuer les délais de traitement des demandes et d'accès aux services.

- Réduction des coûts des prestations pour les citoyens et l'administration. - Accélérer les procédures administratives et simplifier les tâches. - Améliorer l'image extérieure. - Rapprochement avec l'administration et la société. - Plus grande satisfaction personnelles des employés, due à la plus satisfaction de l'administration- citoyens - Rationalisation des coûts. Se faisant, nous concluons que l'administration présente de nombreux avantages pour les citoyens, l'administration elle-même, et la société

L'administration électronique a accordé un potentiel important de services à forte valeur ajoutée. "Les TIC, utilisées dans le cadre d'un ensemble de systèmes d'information cohérents et interopérants, permettent d'offrir des niveaux de services à plus forte valeur ajoutée que ceux de l'administration " classique ". Elles permettent notamment :

**De personnaliser la relation avec l'utilisateur** en développant un environnement et un service d'accueil et de prise en charge du citoyen, qui soit opérationnel dès l'instant où ce dernier entre en contact avec un service public pour obtenir une information, accomplir une formalité ou bénéficier d'une prestation sociale.

**De masquer la complexité de l'administration** et des procédures associées en présentant à l'utilisateur une interface simplifiée et commune pour tous ses accès à l'administration. En effet, l'utilisateur de l'administration intervient à différents titres et souhaite disposer d'outils transversaux avec la même ergonomie pour faire toutes ses démarches. X de simplifier le processus de renseignement des formulaires administratifs en évitant à l'utilisateur la ressaisie d'informations et la fourniture répétée de justificatifs, par l'accès des agents publics habilités aux informations pertinentes détenues par leur administration ou une autre

**De réduire sensiblement les délais de réponse aux demandes des utilisateurs**, en se conformant aux dispositions de la loi DCRA, par une remise à plat et une automatisation des processus de traitement. L'un des objectifs majeurs de la nouvelle étape de développement de l'administration électronique est de passer d'un traitement anonyme (l'utilisateur " se résume " à un numéro de dossier) à un traitement individualisé, centré sur les besoins réels et individuels de chaque utilisateur et sous son contrôle, dans le cadre d'une relation privilégiée avec les services public

**4-Les caractéristiques de la numérisation** : La numérisation de document présente des avantages tels que la possibilité de choisir les formats d'enregistrement, selon les besoins de l'utilisateur. A noter toutefois que selon le type de format d'enregistrement choisi, les données numérisées ne sont pas forcément exploitables telles quelles

- **Les formats d'enregistrement des documents numériques**

Il existe différents formats d'enregistrement de fichiers et de données numériques dans lesquels ils peuvent être stockés et utilisés en toute sécurité

Les plus courants sont :

- **Les formats d'enregistrement sans perte**

(TIFF, WAV...) ; il s'agit d'une forme de stockage des données numérisées brutes. L'avantage de ce type de format consiste dans la possibilité de différer leur traitement, par contre, il exige un espace de stockage assez important

. • **Le stockage des données traitées** ; ce type d'enregistrement permet de stocker un document tel que le PDF, qui s'obtient après le traitement par reconnaissance des caractères. L'intérêt de ce type de format d'enregistrement réside dans la possibilité d'une ré-numérisation.

- **Les formats d'enregistrement avec une faible perte** (JPEG, MP3...) : c'est le format de stockage de données numérisées, dans le cas où une faible perte de données est acceptable. Ce type de format permet d'économiser un espace de stockage.

- **Quel que soit le fichier considéré**, il est recommandé de choisir un format ouvert pour sa pérennité.

**La récupération des informations** : L'exploitation des données numérisées exige souvent le recours à d'autres outils permettant de récupérer les informations pour les rendre exploitables. Ainsi, les documents textes sont généralement traités par logiciel de reconnaissance de caractères, les fichiers d'image sont traités par un logiciel de reconnaissance d'image et pour le fichier sons, la reconnaissance vocale est plus appropriée (YAICI&LAHDIR, 2021, p. 33)

**5-Les avantages de la numérisation** : 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 incluent.

- **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 limitée par leur format, comme les grandes cartes et les documents stockés sur microfilm

- **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

- **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 ».

- **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.

- **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.

- **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:
- **L'intégration** Les enregistrements peuvent être intégrés à des systèmes numériques et rendus facilement repérables dans des catalogues numériques (**MEZHOUD&MEZIANI, 2022/2023**)

**Partager facilement des documents :** il est plus rapide de partager des documents numérisés que d'envoyer des documents papier par courrier, par fax ou d'attendre de les remettre en main propre. La numérisation rationalise également le processus de partage de documents, ce qui améliore l'efficacité et la productivité de l'entreprise et de ses collaborations.

**Stocker les informations en toute sécurité :**

la numérisation permet de stocker de façon sécurisée. Les fichiers numériques peuvent être stockés ou sauvegardés en toute sécurité sur des serveurs distants disposant de protocoles de haute sécurité. De plus, contrairement aux documents papier, il n'y a pratiquement aucun risque de perdre ou d'égarer des documents numériques, et vous pouvez les archiver et les gérer de manière structurée

**Economisez du temps et de l'agent :**

vous pouvez et utiliser tous les documents numérisés en quelques clics, ce qui signifie que vous n'avez plus besoin de perdre du temps à chercher des heures dans des tas de papiers. La dématérialisation de vos documentaires optimise votre temps sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

**Minimisez l'espace de stockage :**

Le cumul des feuilles stockées dans des chemises ou des classeurs prend au final une place considérable. Au fil des années, les dossiers s'accumulent sur étagères. Avec la numérisation de documents, vous n'avez plus besoin de conserver l'intégralité des documents physiques. Vous pourrez aussi vous affranchir de votre espace de stockage séparé pour conserver vos données.

**Réduisez le gaspillage de papier :**

Au fur et à mesure que les documents sont numérisés, le gaspillage de papier est progressivement éliminé. Cette démarche éco responsable est un premier geste contre la déforestation abusive. Cela permet aussi d'économiser de l'argent et les dépenses liées au papier et à l'impression.

**Améliorer le service client :**

Les documents numérisés peuvent être indexés avec différentes métadonnées, ce qui vous permet à vous et votre personnel de trouver plus facilement et plus rapidement les informations à fournir aux clients. La réactivité est un avantage très important pour une entreprise afin d'assurer un service client de qualité. Plus une entreprise pourra réagir rapidement et fournir les bonnes informations, plus elle prospérera et développera son capital sympathie. (**scannernter, 2023**)



**5.1-La numérisation du document d'entreprise ; de nombreux avantages :**

- ✓ La numérisation propose un certain nombre d'avantages :
- ✓ Les informations circulent rapidement et efficacement entre les collaborateurs
- ✓ La gestion et le traitement des documents papiers sont onéreux la numérisation permet ainsi de réaliser des économies
- ✓ Le traitement documentaire peut se faire simultanément les équipes peuvent travailler de concert sur un même dossier
- ✓ Le temps que les équipes ne consacrent plus à la recherche d'informations peut être utilisé pour
- ✓ Des tâches à plus forte valeur ajoutée
- ✓ La conservation des documents au format numérique est plus sécurisée
- ✓ La mise en place de l'archivage numérique permet de gagner de la place
- ✓ Enfin, la numérisation on limite la production de papier et participe à préserver l'environnement

Pour toutes ces raisons, les entreprises sont chaque année plus nombreuses à solliciter la numérisation de leurs documents (MANSEUR&RAHLI, 2022/2023)

**6-Les facteurs de la numérisation :**

**6.1 Facteurs humains :** « Le facteur humain collectif et individuel est promis à devenir le moteur des stratégies d'entreprise en termes d'innovation (coût, service, technologie), d'ouverture des marchés et d'amélioration des processus ». Aujourd'hui, il n'existe pas de mode unique de gestion du capital humain applicable à toutes les entreprises. Les travaux de recherches comme ceux de Center for Creative Leadership montrent qu'il existe quatre grands leviers de développement communs à toutes les formes d'organisation :

**Expérience**, c'est savoir répertorier l'apprentissage de chaque compétence à développer

**Coaching**, permettre de favoriser l'autonomie et l'expression du potentiel des individus par l'utilisation de techniques adaptées comme les entretiens, le feed-back ou bien encore le plan de développement individualisé. Le salarié devient alors un acteur volontariste de son propre développement

**Formation**, tirer parti des nouvelles technologies en vue de faciliter un développement individualisé

**Gestion des connaissances** : - c'est-à-dire la manière dont les organisations repèrent, mesurent, partagent et exploitent leurs actifs immatériels, comme par exemple la capacité d'un salarié à réfléchir vite en situation de crise. Les organisations ont toujours géré un certain savoir, même si elles n'employaient pas jusque-là l'expression. Ainsi, une personne sachant faire fonctionner ou réparer une machine pouvait transmettre ses compétences à de nouvelles recrues (BENDAIDA Houari, 2006, p. 11)



**6.2 Facteurs technologiques :** L'adoption des TIC est motivée par le besoin d'améliorer la performance des activités quotidiennes. Cette motivation est due à la prise de conscience de la vétusté des systèmes, ainsi que, la rupture et la disparition de certaines anciennes technologies ainsi que leurs maintenances. Aussi, il s'agit des technologies et des équipements dont l'entreprise dispose et la perception des revenus directs et indirects liés à cette adoption. Ce qui conduit les entreprises vers des technologies plus modernes, afin d'adopter et d'adapter le système d'information, aux nouvelles applications, et d'éviter des problèmes liés à l'incompatibilité et aux erreurs lors de la saisie des données, ou encore à des supports coûteux. De ce fait, la nécessité de l'intégration des TIC devient primordiale. L'avantage perçu de l'introduction des TIC peut constituer un facteur déterminant de l'adoption de ces technologies comme la réduction des coûts, les gains en productivité, l'amélioration de la qualité du travail, etc. La compatibilité est un autre facteur pouvant influencer la décision de l'entreprise à adopter les TIC du fait que celles-ci doivent être sur la même ligne avec les axes stratégiques de la firme. (Sofia Benkhid Naima, 2017)

## 7-LES OBJECTIF DE LA Numérisation :

### ➤ *La préservation des documents :*

La numérisation à des fins de préservation vise les documents dont le support est obsolète, qui présentent des altérations ou dont la manipulation peut causer une détérioration irréversible. Les documents originaux seront conservés, à moins qu'ils ne soient complètement irrécupérables. La copie numérisée constitue la copie de consultation privilégiée auprès des utilisateurs.

- **La diffusion des documents** La numérisation à des fins de diffusion vise les documents qui seront utilisés dans le cadre d'un projet de diffusion telle une exposition ou pour rendre accessibles des documents aux utilisateurs sur place ou à distance.
- **La sauvegarde des documents** La numérisation à des fins de sauvegarde de documents vise essentiellement des documents d'une importance vitale pour les institutions (documents essentiels) et qui nécessitent la conservation d'un deuxième exemplaire, par mesure de précaution (copie de sécurité). Habituellement, cette copie de sécurité sera effectuée sur un support différent et, de préférence, conservée dans un autre lieu que les originaux. Les documents originaux seront conservés, mais la consultation se fera à partir de la copie numérisée.
- **La substitution des documents** La numérisation à des fins de substitution vise à rationaliser les coûts de conservation liés aux espaces et aux ressources matérielles nécessaires pour l'entreposage des documents. Elle vise également à faciliter l'accès et la consultation des documents. Les documents originaux seront éliminés une fois que ceux-ci auront été numérisés et qu'un contrôle de qualité en ait validé l'intégrité. Le recours à ce type de numérisation se répand de plus en plus dans les établissements universitaires, étant donné les problèmes de pénurie d'espace physique pour l'entreposage des documents dans les bureaux ou dans les dépôts de documents semi-actifs. Toutefois, la réalisation de ces projets doit être rigoureusement encadrée par des lois, des règlements et des normes afin de garantir la valeur de preuve des documents et

leur pérennité. (coopération, 2014)

- **Efficacité :** Il s'agit de gagner du temps et de l'argent grâce aux outils numériques. Nous veillerons donc à augmenter la productivité de l'équipe. Par exemple, en éliminant le flux de documents papier, permettant aux employés d'y accéder à tout moment, n'importe où de puis le Cloud, approbation à distance. Nous pouvons également nous assurer que les tâches des processus internes sont automatisées / supprimées, réduisant ainsi la charge de travail du travail d'équipe
  
- **Réduction des risques** Il s'agit de réduire les risques grâce aux outils numériques. Par conséquent, on veillera à réduire les erreurs et leur impact potentiel. Citons entre autres : – En introduisant des contrôles automatiques par exemple : si des données sont perdues, il n'est pas possible de passer à la tâche suivante ; détection de données anormales... – En préremplissant des données : une facture qui reprend des données (bâtiment, responsable, code budgétaire) du bon de commande auquel elle se rapporte, – En instaurant un mot de passe : empêcher certaines personnes de consulter ou de modifier certaines données/fichiers, – En établissant des workflows d'authentification : authentification des accès et signatures électroniques, historique des révisions (certificateur ? quand ? comment ?), etc.
  
- **Orientation client :**  
Il s'agit de se connecter et de mieux collaborer avec les clients, les partenaires et les membres grâce à l'utilisation d'outils numériques. Par exemple : – Valeur ajoutée par de nouvelles expériences : préenregistrer les visiteurs à l'accueil après apparition dans le Meeting Requeté Outlook ; permettre aux locataires de consulter numériquement leurs factures de copropriété ; permettre aux fournisseurs de le connaître en mentionnant son numéro date de paiement pour facture...) – Mieux répondre aux besoins grâce à l'hyperpersonnalisation : proposer aux locataires/membres des remises en fonction de leur historique d'activité ; leur faciliter la vie en mettant à leur disposition des outils de réservation/interaction efficaces (signaler des problèmes techniques, réserver des salles de conférence, etc.)

## 8-Les obstacles de la numérisation :

Dans un monde où la technologie évolue à une vitesse fulgurante, les entreprises font face à un défi de taille : l'adoption des outils numériques. Malgré les avantages évidents de la digitalisation, de nombreuses barrières freinent encore sa mise en place.

### ➤ 8.1Obstacle humain :

**La résistance au changement :** La résistance au changement constitue l'un des principaux obstacles à l'adoption des outils numériques en entreprise. Ce phénomène, profondément ancré dans la nature humaine, se manifeste souvent par une réticence des employés à modifier leurs

habitudes de travail. Les raisons de cette résistance sont multiples : peur de l'inconnu, crainte de perdre son emploi face à l'automatisation, ou simplement confort dans les méthodes traditionnelles.

Pour surmonter cette barrière, il est crucial de mettre en place une stratégie de gestion du changement efficace. Celle-ci doit inclure une communication transparente sur les objectifs de la transformation numérique et ses bénéfices pour l'ensemble de l'organisation. Les dirigeants doivent jouer un rôle de champions du changement, en montrant l'exemple et en encourageant activement l'adoption des nouvelles technologies.

La formation joue un rôle clé dans ce processus. Proposez des programmes de formation adaptés à chaque niveau de l'entreprise, en mettant l'accent sur les compétences numériques essentielles. Impliquez les employés dans le choix et la mise en place des outils, afin qu'ils se sentent parties prenantes de la transformation. Enfin, célébrez les succès, même minimes, pour maintenir la motivation et l'engagement de tous.

### **8.2Obstacle technique :**

**L'intégration des systèmes existants** : un défi technique à relever L'intégration des nouveaux outils numériques avec les systèmes existants représente souvent un défi technique majeur pour les entreprises. La coexistence de technologies anciennes et nouvelles peut entraîner des problèmes de compatibilité, de performance et de gestion des données.

Pour surmonter cet obstacle, adoptez une approche stratégique de l'intégration technologique. Commencez par réaliser un audit complet de votre infrastructure IT existante pour identifier les points de friction potentiels. Élaborez ensuite un plan d'intégration progressif, en privilégiant les solutions qui offrent des API ouvertes et des capacités d'intégration flexibles.

Envisagez l'adoption d'une architecture orientée services (SOA) ou de micro services pour faciliter l'intégration de nouvelles technologies sans perturber l'ensemble du système. Investissez dans des outils d'intégration de données et d'automatisation des processus pour fluidifier les échanges entre les différents systèmes. N'hésitez pas à faire appel à des experts en intégration de systèmes pour vous accompagner dans cette démarche complexe mais cruciale pour le succès de votre transformation numérique.

L'adoption des outils numériques en entreprise est un parcours semé d'embûches, mais les récompenses sont à la hauteur des défis. En abordant de front la résistance au changement, le manque de compétences, les contraintes financières, les préoccupations de sécurité et les défis d'intégration, les organisations peuvent non seulement surmonter ces obstacles, mais aussi en faire des tremplins vers une transformation numérique réussie. La clé réside dans une approche stratégique, progressive et centrée sur l'humain, qui aligne technologie, processus et culture d'entreprise vers un objectif commun de croissance et d'innovation. (suttonMarion, 2025)

### **8.3Obstacle juridique :**

Les obstacles juridiques au contentieux électronique en Algérie : La numérisation constitue une réalité que le monde connaît dans tous les domaines, et l'Algérie n'échappe pas à cette évolution dans la gestion des différentes activités annexes de l'État, notamment la justice comme lien entre le droit et son application, qui s'il se perdait, le peuple et le pouvoir exécutif seront isolés de la loi d'une manière qui perturbera l'ordre général de l'État. Le contentieux électronique est donc nécessaire pour ajouter de la transparence et rassurer le justiciable sur la justice. Cependant, cette transition nécessite de renforcer les textes juridiques relatifs à la preuve électronique, et qu'elle soit en phase avec la numérisation de tous les secteurs importants de l'État, comme les impôts, la préservation des biens immobiliers et les douanes, à condition qu'elle ne les précède pas afin que les droits ne soient pas perdus pour cause de futilité

(SaciaArroussi, 2024)

#### **8.4Obstacle culturel :**

Les employés ne considèrent pas la culture de leur entreprise comme étant « digitale » Le rapport, qui s'appuie sur plus de 1 700 répondants issus de 340 organisations réparties dans huit pays, révèle une différence notable de perception entre les dirigeants et les employés concernant l'existence ou non d'une culture digitale au sein de leur entreprise. Alors que 40% des cadres dirigeants estiment que leur société possède une culture digitale, seuls 27% des employés interrogés sont du même avis. La culture digitale des entreprises a été évaluée sur la base de sept critères, à savoir leurs pratiques de collaboration, l'innovation, l'ouverture culturelle, la priorité donnée au digital, l'orientation client, une culture des données, ainsi que l'agilité et la flexibilité. Les informations recueillies dans le cadre de ce rapport ainsi qu'une série d'entretiens ciblés ont permis d'identifier certaines des raisons à l'origine de ce décalage culturel : les difficultés des dirigeants à formuler une vision digitale claire pour leur organisation, l'absence de modèles au sein des équipes dirigeantes et le manque d'indicateurs de performance liés à la transformation digitale. Cyril Garcia, en charge des activités Digital Services du Groupe et membre du Comité exécutif de Capgemini, déclare : « Les technologies digitales apportent une réelle valeur ajoutée, mais seules les organisations qui adoptent une culture digitale durable peuvent exploiter ce potentiel. Réduire la différence de perception entre les dirigeants et les employés concernant l'existence ou non d'une culture digitale est indispensable à leur croissance. Les entreprises doivent donc motiver, impliquer et responsabiliser tous les employés afin de permettre ensemble le changement de culture. Si les sociétés font de la culture digitale l'une de leurs priorités stratégiques, elles pourront améliorer leurs relations avec les clients, attirer les meilleurs talents et s'engager sur la voie de la réussite dans le monde digital d'aujourd'hui (capgemini, 8juin2017)

#### **9-Numérisation dans les entreprises algériennes :**

La maîtrise des nouvelles technologies de l'information et de la communication est devenue plus qu'impératif à toute la société algérienne. A cet effet, la préparation des générations futures aux défis de demain doit être réfléchie dès aujourd'hui par rapport aux programmes pédagogiques dans les différents paliers d'enseignement et de la formation professionnelle. Cette dernière, freinée par plusieurs obstacles, reste loin des attentes définies souvent par les autorités centrales du pays. Pourtant, comme disait Manal Nechar et Mohamed Saadaoui

(2018), « tout portait à croire que la stratégie e-Algérie été bien lancé, avec les investissements importants entrepris par l'état et des plans amorcés comme OUSRATIC... ». Ce dernier, programme intersectoriel, visait depuis 2005, à fournir aux ménages algériens des ordinateurs à bas prix, en plus de l'équipement des écoles primaires et secondaires par ce moyen électronique qui permettra d'augmenter l'usage et la maîtrise d'internet dans le pays. Or, l'Algérie est en 2021, sans que ce projet ne réussisse la réalisation d'équiper les lycées en la matière de ordinateur, et, est très loin encore de le réussir dans les écoles primaires et les ménages les moins chanceux. Par contre, les jeunes algériens ont vite pris conscience de la valeur de l'usage des TIC dans leurs activités quotidiennes, ce qui a permis leur avancée sur les entreprises publiques et privées dans ce domaine. Impulsés par l'utilisation accrue des technologies de l'information et communication, les générations Z et Z+, cherchent à généraliser de nouvelles habitudes de consommation et de gestion. Mais malheureusement leur recrutement au sein des entreprises productives et de service, n'est pas à leur faveur vu le taux de chômage qui accroit de plus en plus (11,4% en mai 2019), et notamment chez les jeunes de la tranche d'âge 16-24 ans qui s'est élevé à 26,9% en mai 2019. Retenons que, réussir une transformation numérique ne suffit pas par l'acquisition des nouvelles technologies, mais elle repose aussi sur l'usage du numérique et la maîtrise des TIC, un atout monopolisé par les générations jeunes et surtout celles natives du numériques (génération Z et Z+). Or, pas mal d'entreprises et institutions algériennes se sont engagées dans la transformation numérique et digitale, certaines parmi elles ont même mis en place des CRM (Customer Relationship management), mais leur gestion est toujours entre les mains des générations aînées (Y, X et même les baby-bloomers) dont la plupart ne maîtrise l'utilisation du numérique. Si la transformation numérique et digitale est un défi que l'Algérie doit réussir dans l'immédiat, elle doit avant tout s'intéresser à la transformation des mentalités en gestion des entreprises, et relier l'ancien au nouveau à travers l'intégration du maillon manquant..., on ne peut pas avancer dans ce domaine avec des gestionnaires qui ne savent pas de quoi il s'agit ! Dans cette vision il est recommandé aux chefs des entreprises, de se former aux bases du numérique et en poussant les anciennes générations et tous leurs les travailleurs, sans aucune réserve, à le faire aussi. Comme il est recommandé aussi, aux hautes autorités du pays d'afficher plus de volonté pour avance de plus en plus dans la généralisation du numérique et son usage dans tous les secteurs et mettre les jeunes générations aux commandes, car il n'y a qu'eux, et eux seuls, qui pourront mener à bon la révolution numérique qui bouleverse le monde entier (NouarFaouzi, 2021, pp. 76-98)

**Synthèse de chapitre :**

A partir de ce chapitre, nous pouvons dire que les TIC Les Technologies de L'information et de la communication ainsi que la Numérisation jouent un rôle crucial dans la transformation des entreprises contemporaines Ces outils ne se contentent pas d'améliorer l'efficacité opérationnelle ils redéfinissent également les interactions humaines, les processus décisionnels et même les modèles économiques En intégrant ces technologies, les entreprises peuvent non seulement optimiser leurs opérations, mais aussi s'adapter rapidement aux changements du marché .

# **Chapitre III :**

## **Le développement des compétences à l'ère du numérique**

## **Préambule :**

Aujourd'hui les entreprises sont confrontées aux défis de la mondialisation de l'économie et l'internationalisation de la concurrence. Par ailleurs, la nouvelle économie fondée sur le savoir et l'innovation, reposant sur des nouvelles méthodes de gestion et des outils liés aux NTIC, considère l'investissement dans les ressources immatérielles et particulièrement les ressources humaines comme le vecteur essentiel de la compétitivité de l'entreprise.

### **1-définition de compétence :**

Le vocabulaire quotidien des ressources humaines a intégré le mot « compétence », qui est une notion largement répandue mais dont la définition suscite toujours débat et reste encore à stabiliser

Le Medef avait retenu la définition Suivante : « la compétence professionnelle est une combinaison de connaissances, savoir-faire, expériences et comportements, s'exerçant dans un contexte précis. Elle se constate lors de sa mise en œuvre en situation professionnelle à partir de laquelle elle est valable. C'est donc à l'entreprise qu'il appartient de la repérer, de l'évaluer, de la valider et de la faire évoluer » **(RolandFoucherNormandpetterson&AbdlhadiNaji, 2008, p. 6)**

Et pour P.Gilbert et M.Parlier 1992 les compétences sont des « ensembles de connaissances, de capacités d'action et de comportement structurés en fonction d'un but et dans un type de situations données » **(CécileDejoux, 2001, p. 141)**

D'une autre part Guy Le Boterf, reconnu comme l'un des meilleurs experts du management et du développement des compétences ; complète la définition par la notion « de ressources personnelles et ressources externes ».

La compétence est la capacité d'un individu à mobiliser ses ressources **(GuyLeBoterf, la gestion des competences, 1998)**

- Ses ressources personnelles (savoir, savoir-faire, type de raisonnement, savoir-être
- Et des ressources externes (banques de données documentation, collègues, experts, métiers divers

### **2-Type des compétences :**

**2.1La compétence individuelle :** La compétence individuelle peut être définie comme « un ensemble relativement stable et structuré de pratiques maîtrisées, de conduites professionnelles et de connaissances, que des personnes ont acquises par la formation et l'expérience et qu'elles peuvent actualiser, sans apprentissages nouveaux, dans des conduites professionnelles valorisées par leur entreprise » **(cécileDejoux, 2011, p. 142)**

. Pour mieux comprendre la notion de compétence qu'est riche en contenu, C.Dejoux nous a proposé un certain nombre de principes invariants décrivant la compétence individuelle **(DejouxCelile, 2007, pp. 3-4)**

**2.2La compétence collective :** Elle est définie par C.Dejoux comme « un agrégat entre les compétences que possèdent les individus, augmentées « d'un effet groupe » provenant de la dynamique collective des acteurs » (**CécileDejoux, les compétences au coeur de l'entreprise, 2001, p. 267**)

et au niveau de ces compétences on peut trouver des normes, des valeurs, des savoirs collectifs localisés au niveau des entreprises  
(**jean-Francois Amadiou, 1996, p. 125**)

La compétence collective c'est aussi la capacité d'une organisation à assurer à un client (interne ou externe) une prestation dans le meilleur rapport qualité/coût possible (**Alain Meignant, 1995, p. 22**)

cette définition cache beaucoup de qualifications collectives comme la coopération, le travail collectif, l'expérience et l'apprentissage collectif, la synergie, la communication et le savoir de préparer une offre commune.

L'un des enjeux du management des compétences tient précisément à sa capacité à mobiliser les compétences individuelles dans un projet collectif. En effet, les nouvelles organisations du travail ont besoin, pour fonctionner efficacement, de collectif de travail, coopération, échanges d'informations, capacité à travailler en groupe, constituent les exigences nouvelles des situations de travail actuelles dans les quelles priment la réponse à l'évènement.

D'après là, la compétence collective se définit par les qualifications ou les composantes suivantes : (**Celile Dejoux, 2001, p. 117**)

- La synergie qualifie les interactions fortes entre les membres de l'équipe ;
- La solidarité renvoie au réseau coopératif entretenu au sein de l'équipe de travail, ...
- L'apprentissage définit le pouvoir qualifiant du collectif, fondé sur le type d'organisation mis en œuvre, ... - L'image opérative collective enfin, désigne l'existence d'une représentation commune de l'activité de travail...Le code et le langage commun, qui font référence à ses membres : « il n'y a pas de compétences sans connivence

**2.3La compétence organisationnelle :** Les compétences organisationnelles sont perçues par l'entreprise comme fondamentales ("Core competence"), car elles la différencient de façon stratégique (G. Hamel et C.K. Prahalad, 1990). Un seul individu ne peut pas à lui seul posséder une compétence fondamentale, dans la mesure, où comme l'indique, celle-ci s'inscrit bien souvent dans un réseau de relations entre les différentes ressources possédées par l'entreprise (vision systémique). C'est en fait de la complexité de ce réseau que va dépendre le niveau de la rente générée et le caractère durable de l'avantage concurrentiel. Mais, cette complexité n'est pas sans entraîner de difficultés dans le repérage des compétences. (Dominique puthod, 2007, p. 03)

## **2.4Compétence numérique :**

Evolution des compétences dans le domaine du numérique : L'évolution des compétences numériques est devenue cruciale à mesure que la technologie continue de façonner notre monde.



Autrefois considérées comme un avantage et ces compétences sont désormais essentielles dans presque tous les secteurs. De la maîtrise des outils de base tels que la navigation sur Internet et le traitement de texte à la compréhension des concepts avancés comme l'intelligence artificielle et l'analyse de données, les compétences numériques sont devenues un pilier de la réussite professionnelle et personnelle. Avec la rapide évolution technologique, il est impératif de rester constamment à jour et d'acquérir de nouvelles compétences pour prospérer dans un monde numérique en perpétuelle mutation. Dans cette seconde section, nous examinerons de près l'évolution des compétences numériques, en explorant les tendances actuelles, les lacunes existantes et les stratégies pour développer et maintenir un ensemble de compétences adaptées à l'ère numérique.

Selon l'auteur : **(claudeLévyLoboyer, 2009, p. 18)** : « Malgré son caractère imprécis, voire variable selon les personnes qui l'emploient, le concept de compétence s'est imposé dans la littérature managériale des vingt dernières années. Et pas seulement dans la littérature : des entreprises de plus en plus nombreuses élaborent des référentiels de compétences, qui concernent le plus souvent leurs cadres, quelque fois également les membres de leur personnel hautement qualifiés. En outre, le bilan de compétences fait maintenant partie de la gestion des carrières ». Les compétences numériques peuvent donc être considérées comme « la capacité de repérer, d'organiser, de comprendre, d'évaluer, de créer et de diffuser de l'information par l'intermédiaire de la technologie numérique. Les compétences numériques exigent la connaissance des technologies des communications actuelles et de leur utilisation. Elles sont un ensemble de compétences qui permettent aux citoyens (et aux employés) de communiquer et d'évoluer dans le marché de l'emploi d'aujourd'hui et de demain »

. Dans ce contexte, selon les auteurs **(AmélieBernier&sylvieMonchatre, 2018)**« la formation des employés devient un enjeu central des organisations, lesquelles doivent s'adapter au nouvel environnement numérique

### **3-Définition du développement des compétences :**

L'organisation compte tenu des mutations de l'environnement, des relations et des configurations des marchés des biens et services et de l'emploi, cherche à favoriser davantage de réactivité, des flexibilités des salariés tant interne qu'externe. L'entreprise vit actuellement dans un environnement instable et concurrentiel en face de grands défis économiques, organisationnels, technologique, socioculturels et stratégiques

L'entreprise dans le nouveau paradigme change de stratégie de pratiques de gestion de ses ressources. La gestion des ressources humaines passe alors d'une gestion rigide des postes à la gestion des compétences ou par les compétences

Elle doit impérativement s'adapter aux changements et aux mutations quel que soit sa nature par le développement des compétences disponibles ou d'acquérir de l'extérieur car, les compétences sont nécessaires pour augmenter la productivité de la firme et d'être plus flexible à ces changements **(MOUHOUBI&TOUIL, 2022/2023)**

**3.1 Le développement des compétences :** est une démarche stratégique de long terme visant à réaliser une performance économique durable, de chercher des capacités nouvelles de réaction à

des événements imprévus ou une adaptabilité à des situations de grande turbulence et d'incertitudes. Le développement des compétences repose sur une approche du personnel, c'est-à-dire la capitale humaine, qui joue un rôle très important pour la rentabilité, et la compétitive de l'entreprise ; nous distinguons dans notre recherche les moyens du développement suivant : la formation, l'expérience, l'accompagnement

**3.2 Le processus de développement des compétences** est devenu l'un des clés les plus importants de la réussite de la GRH, et par conséquent, l'entreprise. En général, on admet que c'est durant les années 70, dans le contexte économique américain, et plus tard en Europe, que la notion de compétence a vu le jour dans le cadre de la concurrence accrue générée par la globalisation (LouvainBeirendonck, 2004)

**3.3 Le développement des compétences** est un facteur décisif de l'employabilité des travailleurs et la durabilité des entreprises. C'est la raison pour laquelle les systèmes de développement des compétences visent notamment à assurer que les compétences acquises répondent aux attentes sur le lieu de travail. Le développement des compétences correspond à des multiples raisons de progrès technologiques, les turbulences économiques et socioculturelles et autres qui peuvent rendre les compétences obsolètes de ce fait les entreprises doivent s'adapter à ces changements et ces mutations par le développement des compétences

#### **4-L'importance du développement des compétences :**

Le développement des compétences est un processus long qui nécessite la mobilisation de l'ensemble de l'organisation en clarifiant particulièrement la place que ce dernier compte réserver un processus, expression son et sa « privatisation au plan politique » (au niveau de la direction générale). Ceci peut être réaliser par des choix quant à la place qu'ont entendu accordé à la formation continue au niveau stratégique et sa traduction au plan opérationnel par des formations tous azimuts qui répondent à des soucis de performance et de contribution à la création de valeurs celle - ci se réalisera par non seulement l'innovation, l'esprit qualité, la flexibilité, elle peut développer en rapport avec le contexte de développement de l'entreprise, mais aussi, par la place qui sera d'accorder une mobilité professionnelle donc une importance de la navigation professionnelle au sein de l'organisation. Selon GUY LE Boterf (Guy LE BOTERF, 2001, p. 131)

il y a de plus d'organisation et d'entreprise qui envisage le développement des compétences de leurs collaborateurs en termes de professionnalisation.

#### **5-Objectifs du développement des compétences :**

Le développement des compétences concerne l'ensemble des individus, et ce, quel que soit leur niveau de formation initiale et leur poste. Il peut viser à :

- améliorer l'efficacité professionnelle : gestion du temps, gestion du stress, affirmation de soi conduite de réunion.
- améliorer sa maîtrise d'une langue : cours d'anglais, allemand, espagnole...

- développer ses compétences managériales dans le cadre de l'acquisition de nouvelles responsabilités : management d'équipe, leadership, gestion des conflits...
- maintenir à jour ses compétences techniques.
- obtenir un diplôme ou un certificat pour accéder à un nouveau métier.
- élargir sa palette de compétences pour gagner en performance dans le cadre des missions quotidiennes - se préparer en vue d'un audit de certification à une norme de qualité

## **6-Outils de développement de compétences :**

**6.1La formation** est la transmission des connaissances afin de répondre aux besoins de l'organisation, ainsi la formation est l'ensemble d'action capables de mettre les individus et les groupes en état d'assurer avec compétences leurs tâches actuelles ou celles qui leurs seront confiées dans le futur, pour la bonne voie de l'organisation. **(LAKHDARSEKIOU, 1993, p. 33)**

Ce qui veut dire que la formation est l'ensemble des moyens mises en œuvre à fin d'améliorer les aptitudes est les compétences des salariés dans leurs situations de travail.

**Pour J.P CITEAU, la formation** est « l'ensemble des dispositifs proposés aux salariés afin de leurs permettre de s'adapter aux changements structurels et aux modifications de l'organisation de travail impliquées par les évolutions professionnelles. » **(Jeanpierreciteau, 1992, p. 85)**

On retient que **la formation** en organisation est: « Un ensemble d'actions , de moyens, de techniques et de supports planifiés à l'aide desquels les salariés sont incités à améliorer leur connaissances, leurs comportements , leurs attitudes, leurs habilités et leurs capacités mentales, nécessaires à la fois pour atteindre les objectifs de l'organisation et des objectifs personnels ou sociaux, pour s'adapter à leur environnement et pour accomplir de façon adéquate leurs tâches actuelles et futures . » **(LouiseBlondin&Lakhdarsekiou, 2001)**

**La formation** considérée comme un moyen de croissance car une main d'œuvre compétente permet à l'organisation d'améliorer son efficacité et sa rentabilité.

**6.2L'accompagnement :** L'accompagnement en entreprise, appelé aussi « coaching », est une relation collaborative dans laquelle un accompagnateur, un « coach », guide une personne ou un groupe de personnes dans le but de développer des compétences requises dans le cadre professionnel (savoir-faire/savoir-être) et d'améliorer ainsi le potentiel de chacun. Un plan d'accompagnement peut être élaboré, entre autres, à la suite de la rencontre d'évaluation de la performance. Ce type d'accompagnement est donc bénéfique pour l'organisation et la personne apprenante, puisque celle-ci devient plus performante non seulement à titre personnel, mais aussi à titre professionnel. **(Ministère, 2025)**

Voici quelques thématiques pouvant faire l'objet d'un accompagnement :

- Gestion d'un projet
- Consolidation d'équipe
- Communication et relations interpersonnelles (affirmation, contrôle, respect)
- Gestion des priorités et prise de décision
- Gestion et révision des processus

- Gestion des différends
- Leadership
- Savoir déléguer
- Maîtriser la résolution de problème

### **6.3 La motivation :**

La motivation est une notion complexe à expliquer, car son usage est fréquent et elle est utilisée dans de nombreux domaines. Cependant, nous nous intéresserons uniquement à la motivation de l'Homme par rapport à son travail, et plus précisément la motivation dans l'entreprise.

- **Définition de la motivation** Le sens étymologique du terme motivation nous aide à comprendre les diverses définitions données à ce terme. Le terme « motivation » dérive du latin « movere » qui signifie mettre en mouvement. « La motivation désigne donc les motifs qui nous poussent à l'action. Le manager motivant est celui qui crée ou qui stimule, chez ses collaborateurs, les raisons qui les poussent à agir » (**Michael Aguilar, 2009**)

La motivation est une notion complexe à expliquer car son usage est fréquent et elle est utilisée dans de nombreux domaines. Plus précisément la motivation dans l'entreprise. Tout au long de ce travail de recherche nous allons retenir trois définitions de la motivation au travail, d'une part, celle proposée par S. Bellier-michel, celle de Nicole Aubert, et celle d'Etienne Serupia Semuhoza. Selon S. Bellier-michel : « la motivation est un moteur intérieure propre à chacun, ressenti comme un ensemble de désirs, de plaisir et d'aspirations permettant de développer une image positive de soi-même et conforme à ce que l'on pense pour réussir sa vie, cette énergie se manifeste au travers des buts et des projets en particulier dans le champ professionnel et se réalise au travers d'expérience, une bonne partie de cette mécanique est inconsciente et il convient de s'intéresser aux buts et aux projets » (**Annick haegel, 2016**) .

Selon Nicole Aubert : « La motivation concerne l'approfondissement des motifs qui nous poussent à agir et l'étude du processus qui nous met en mouvement » (**Nicole Aubert, 2003**)

Selon Etienne Serupia Semuhoza, la motivation vient du mot motif, lui-même emprunté au latin *motivus* (mobile) et *movere* (mouvoir) et signifie en ancien français : « qui met un mouvement » ; la motivation concerne donc l'approfondissement des motifs qui « nous pousse à agir » et l'étude du processus qui « nous met en mouvement » (**Etienne Serupia Semuhoza, 2009**)

. En considérant les différentes définitions des chercheurs mentionnés précédemment, on peut observer une convergence dans leur compréhension de la motivation. Ils s'accordent sur le fait que la motivation est une force interne qui pousse une personne à agir ou un processus qui déclenche des comportements orientés vers des objectifs, tels que perçus par la personne. Ainsi, la motivation implique une utilisation optimisée de l'effort en vue d'atteindre un objectif spécifique, plutôt qu'une simple dépense d'énergie sans direction claire. Après avoir défini le concept de motivation au travail, nous allons maintenant aborder la typologie des motivations.

## **7-Le développement des compétences a l'ère de numérique : enjeux et défis**

L'environnement numérique des chercheurs académiques et scientifiques est un écosystème complexe incluant des outils et des plateformes numériques qui leurs permettent d'investiguer, de trouver, de trier, de vérifier et de diffuser de l'information opportun en temps réel. La diversité et la complexité des relations entre les différents composants de l'environnement numériques (outil, tâche, utilisateurs et dynamique organisationnelle) font en sorte que la qualité ne peut être définie à la seule lumière de modèles d'analyse standardisés. Si les caractéristiques d'un environnement numérique ne se définissent qu'en relation avec une diversité potentielle de besoins, d'aspirations, de représentations, de savoirs, de pratiques et de rapports à un contexte socio organisationnel, son évaluation doit saisir ces particularités locales et leur complexité. L'évaluation adéquate repose donc nécessairement sur l'identification des caractéristiques et des besoins qui se manifestent dans le lieu d'implantation, d'où la nécessité d'une approche souple et « réactive ». L'accélération de la transformation numérique, avec la digitalisation des outils et des activités, impacte directement les environnements du travail. Et Ces nouvelles technologies, en pleine évolution, engendrent une montée en puissance des performances liées au développement du digital et des activités qui gravitent autour du numérique. A cet effet, les environnements numériques présentent des enjeux importants qui ont des implications pour les chercheurs scientifiques en particulier et pour la société en général. Plusieurs enjeux, les plus significatifs, basés sur une combinaison d'expériences dans le domaine de la technologie de l'information tels que : La sécurité et confidentialité, l'accès à l'information, Les inégalités numériques ou fracture numérique, la dépendance technologique, la surveillance et le contrôle... (AMMARI&BOUMAHDI, 2024, p. 3)

### **7.1 Défis rencontrés dans le développement des compétences :**

La digitalisation amène aussi avec elle certains défis et certaines limites pour les entreprises. Tout d'abord, il ne faut pas penser que le numérique est une solution miracle à tous les maux. En effet, il ne peut, premièrement, pas tout faire. Le numérique reste juste une aide aux méthodes traditionnelles et un support pour les collaborateurs (EmmanuelBaudoin, 2019)

Deuxièmement, l'implémentation de solutions numériques doit être bien pensée et utile pour l'entreprise. Il faut pouvoir accompagner le changement dans l'entreprise, sinon la mise en place du digital sera un échec. (vivekKale, 2016) Affirment que la digitalisation ne résoudra aucun problème si la mentalité de base des employés n'est pas modifiée. De prime abord, les personnes sont réticentes aux changements si ceux-ci ne sont pas utiles ou importants et n'auront pas une motivation suffisante pour maîtriser les nouvelles compétences de cette « économie numérique » (Sotnikova, 2020)

Plus précisément, la population d'employés concernée par cette résistance aux changements concerne généralement l'ancienne génération C'est pourquoi le soutien du leader est nécessaire dans ce changement. Il faut que celui-ci soit encourageant et porte la révolution du numérique dans leur entreprise. Troisièmement, la mise en place de solutions digitales engage un coût relativement élevé, il ne faut pas systématiquement penser que lorsqu'on implémente des solutions numériques, ce sera à moindre coût. Cependant, à long terme, cet investissement sera rentable, s'il est mis en œuvre correctement, et apportera des avantages futurs à l'entreprise.

Selon (Cianni, 2017) ce changement au numérique va affecter tant les salariés, la stratégie d'entreprise et les processus mis en place

C'est pourquoi les entreprises doivent s'assurer de combler leurs lacunes en matière de compétences afin de garder leurs avantages concurrentiels (Gulati, 2020)

**Effectivement, le développement des compétences** est un outil de gestion stratégique pour faire face à l'environnement actuel (Sousa, 2018) L'apparition du monde numérique exige donc de nouvelles compétences pour pouvoir créer, collecter, nettoyer et donner du sens à toutes les données disponibles dans l'entreprise. Le monde numérique a, en effet, complètement transformé le lieu de travail et la manière dont les employés interagissent, le moment et le lieu où ils travaillent, les informations qu'ils utilisent pour réaliser leur travail ainsi que la manière dont ils envisagent leurs carrières (El-Khoury, 2017)

À l'heure de la transformation digitale, une amélioration de la fonction RH basée sur le numérique est nécessaire pour répondre aux besoins de l'entreprise (Junita, 2021) Cette affirmation est soutenue par (Long, 2015) qui affirment que les ressources humaines ne doivent pas seulement être des acteurs passifs de cette transformation, mais qu'elles doivent jouer un rôle et s'adapter aux nouvelles tendances des entreprises pour que celles-ci puissent rester compétitives. Ainsi, la technologie ne doit pas être seulement perçue comme un outil, mais comme un changement très utile pour aider à améliorer les ressources humaines, Pour réussir ce changement, il devient utile de modifier les compétences des collaborateurs des ressources humaines.

Dans le même raisonnement, soutiennent que les travailleurs en RH qui ont été compétents par le passé pourraient se révéler inadéquats dans le contexte actuel des affaires à cause des changements dus à la digitalisation. Les collaborateurs doivent acquérir des compétences techniques spécifiques ainsi que des compétences générales non techniques soft skills. Plus précisément, les employés doivent maîtriser des compétences électroniques, qui peuvent être définies comme un mélange de compétences techniques avancées et de compétences non technique avancées (Enkhjav, 2021, pp. 12-14)

Cependant selon , **les compétences** sont propres à une organisation en raison de l'amélioration continue des ressources dont la valeur est nulle en dehors d'un contexte organisationnel spécifique. Par conséquent, ces compétences propres à un seul contexte organisationnel créent un avantage concurrentiel. Dans ce sens, ce sont les organisations qui atteignent des stades avancés de compétences en ce qui concerne les technologies de l'information qui sont censées être en position de dominance sur le marché

Le monde numérique a changé la façon dont les collaborateurs des ressources humaines exécutent leurs fonctions administratives et stratégiques. Pour assurer une bonne administration du personnel, les RH ont aujourd'hui besoin de la technologie. Ils en ont également besoin pour s'assurer que les collaborateurs restent connectés les uns aux autres. Assurément, la technologie joue un rôle majeur dans la communication et dans la relation entre les travailleurs et les clients , l'information sur le marché mondial d'aujourd'hui se développe rapidement, c'est pourquoi l'acquisition d'outils de développement des compétences dans la gestion de l'information est

devenue cruciale Et de ce fait, en tant que facilitateurs technologiques, les professionnels des RH doivent collecter des informations, encourager, analyser et utiliser la technologie à des fins de communications, de compétences et d'interactions

Plus concrètement, c'est la communication, la résolution de conflits, le fait d'être multitâches, la négociation et l'organisation qui sont des compétences indispensables en ressources humaines. En plus de ces compétences, les RH doivent comprendre la technologie, avoir une intelligence émotionnelle, avoir l'esprit d'entreprise ainsi que savoir utiliser les big data (**Junita, 2021**) ajoute que l'adaptabilité des RH dans l'organisation est importante afin d'être prompt à répondre aux différents besoins de l'époque et de continuer de contribuer à la création de valeurs des entreprises en gérant des environnements changeants, des données et informations complexes et en prenant des décisions appropriées en matière de personnel. Ils doivent pouvoir adapter leurs méthodes de travail, leur horaire de travail, les relations avec leurs collègues, leur système de coordination et d'évaluation ainsi que leurs capacités de GRH.

## **8-La formation continue à l'ère du numérique :**

La dématérialisation de l'information, l'émergence de la documentation électronique ont, principalement, donné naissance à des fonds documentaires hybrides que les bibliothécaires doivent gérer en parallèle, notamment les programmes de numérisation qui contribuent à accroître la quantité d'informations disponibles à distance. L'enseignement supérieur n'échappe pas à cette dématérialisation de l'information puisque se développent continuellement cours en ligne, tutoriels, services intranet, plateforme des travaux académiques qui constituent autant de ressources à gérer, en plus de la documentation traditionnelle. Ces changements ont conduit à une redéfinition des missions des bibliothèques car elles proposent à la fois des services traditionnels et des services à distance

Les nouvelles technologies transforment, ainsi, les métiers des bibliothèques et requièrent de nouvelles compétences. A partir des années 1990, les technologies de l'information et de la communication ont bouleversé les métiers des bibliothèques, la gestion et la communication des documents. Désormais, les opérations de prêts, de catalogage, de traitement des acquisitions sont gérées par des systèmes de gestion intégrés de bibliothèques (Syngeb par exemple en Algérie). Internet permet le développement du travail en réseau, la récupération d'informations bibliographiques et de notices catalographiques, il s'agit là de catalogage par dérivation provenant de sources externes, appelées dans le vocabulaire professionnel : « réservoirs ». Les tâches des bibliothécaires s'en trouvent, dès lors modifiées. Les catalogueurs sont progressivement remplacés par des gestionnaires de systèmes. Et par voie de conséquence, la maîtrise de l'outil informatique et de l'organisation de l'information sur Internet devient incontournable

. Comme nous l'avons précédemment soulevé, la formation des agents s'impose de plus en plus à la bibliothèque, comme étant le principal moyen d'ajustement des connaissances, d'amélioration et de création de compétences valables et actuelles de son personnel ; c'est-à-dire de disposer d'agents compétents, qui lui permettent de suivre la cadence du travail mondialisé du 21ème siècle, orchestrée par les avancées technologiques

. En effet, les managers, en plus de la prise en compte des théories de la psycho-sociologie qui a bouleversé l'ordre de la réflexion sociologique, en plaçant l'individu au cœur de leur analyse, se sont rendu compte que l'implantation des technologies dans les entreprises ne pouvait à elle seule engendrer leur progrès, mais que le rôle de l'homme est aussi important dans l'amélioration de la productivité que la modernisation des équipements et des méthodes de travail. Face à cette réalité, toute entreprise dans l'élaboration de sa stratégie de développement doit définir le type de formation auquel elle peut avoir recours en élaborant un plan de formation, bien entendu, en adéquation avec ses besoins, d'une part et en lui réservant un quottât, assez conséquent, de son budget de fonctionnement d'autre part, afin de pallier au manque de compétences actualisées, dont peut souffrir la bibliothèque.

En effet, comme la définissent les auteurs (Ecole supérieure de management, 2018) qui se sont penchés sur la question : « la formation consiste à donner à tout individu les connaissances théoriques et/ou pratiques nécessaires à la réalisation des objectifs qui lui sont fixés. » Une lecture attentive de cette définition laisse sous-entendre, qu'il s'agit d'un processus qui consiste à faire passer l'individu d'un état à un autre à l'aide d'un enseignement théorique et/ou pratique. La formation consiste alors en la mise à niveau des compétences existantes d'une entreprise pour la doter des compétences attendues. L'évaluation des écarts de niveau en qualité et parfois même en quantité constitue les besoins en formation d'une entreprise donnée. Devant cette complexité, la formation va revêtir plusieurs types ; elle va, donc, concerner les quatre critères : le savoir, le savoir-faire, le savoir-être et le savoir-évoluer, (déjà définis)

**(Vatier, 2011) Définit la formation** comme suit : « la formation est on est l'ensemble des actions propres à maintenir l'ensemble du personnel individuellement et collectivement au degré de compétence nécessité par l'activité de l'entreprise. Cette compétence est la conjugaison de ces trois termes : connaissances, aptitudes, bonne volonté. Cette compétence n'est jamais définitivement acquise, elle est menacée, elle est toujours à reconquérir et cette conquête doit se faire parce que le poste change par suite de l'évolution technologique ». Si nous nous appuyons sur cette définition nous comprenons qu'elle concerne comme nous l'avons, déjà, souligné : la connaissance (le savoir), la pratique (le savoir-faire) et les attitudes (le savoir-être), (savoir-évoluer) finement exprimé. Les trois premiers critères sont évolutifs, il faut sans cesse veiller à les mettre à jour par l'organisation de sessions de formation continue, pour actualiser les savoirs du personnel, afin d'accompagner ou de soutenir les modalités de changement de l'organisation. Le personnel sera, d'autant, plus motivé en ayant une idée précise de ses tâches, de ses possibilités, de ce que l'organisation attend de lui. La formation est aussi un moyen de collaboration, de communication et d'échange d'expériences entre des agents occupant des fonctions différentes dans une même société ou appartenant à des entreprises différentes, mais exerçant les mêmes fonctions. Après avoir sommairement définis les différentes composantes du terme compétence

Après avoir sommairement définis les différentes composantes du terme compétence, nous définissons dans un second temps, les différents types de formations existantes, en soulignant l'interdépendance et les spécificités qui existent entre elles :



- **Formation de base** : formation première obtenue au terme d'un cycle d'étude plus ou moins long, couronnée par l'obtention d'un diplôme. Elle fournit ainsi les compétences et savoirs nécessaires pour exercer un premier métier appelé à évoluer ;

- **Formation continue et Apprentissage** : processus qui permet aux demandeurs d'emploi ou à un agent déjà en poste d'accéder aux savoirs nécessaires à l'exercice de son métier ou d'une profession en vue d'améliorer ses connaissances. Cette formation peut être le complément ou l'actualisation d'une formation initiale ou alors un nouvel apprentissage pour une autre activité professionnelle, ou pour accéder à un nouveau poste, à un grade supérieur dans la hiérarchie de l'organisation. Ce type de formation répond à des besoins personnels, professionnels ou à ceux des entreprises ;

- **Formation de spécialisation** : type de formation spécifique, répondant à des besoins exprimés, programmée et orientée vers le secteur d'activité de l'entreprise ou d'une spécialisation propre à un individu voulant acquérir des compétences spécifiques, relatives à une nouvelle activité professionnelle, ou pour devenir expert dans un domaine précis. Cette formation individualisée que nous appelons aussi formation à la carte implique une formation basée sur des besoins imposés par la modernité de la recherche scientifique.

Toutes ces notions soulignent que la formation est un facteur clé de l'évolution professionnelle, en effet pour manager, aujourd'hui, il faut continuellement veiller à ajuster les savoirs, le savoir-faire, le savoir-être et le savoir-évoluer de sorte que chaque entreprise puisse préserver sa place dans la société marchande. Selon cette approche, nous pouvons avancer qu'il existe une interdépendance entre ces notions, que l'une ne peut aller sans l'autre bien au contraire elles se complètent, le savoir-faire reste insuffisant sans le savoir. En effet, un agent qui aura appris à maîtriser une technique, sa maîtrise du processus de réalisation restera fragile, car son savoir-faire acquis par la pratique ne lui permettra pas de suivre l'évolution des techniques apprises uniquement par expérience. L'expérience sans savoir est insuffisante, de même, le savoir-être reste inefficace sans la compréhension, sans la connaissance des processus d'action et réciproquement les savoirs sont également inefficaces s'ils ne sont pas accompagnés des attitudes nécessaires

Nous pouvons aussi noter, que les divers types de formation bien qu'ils visent le même Objectif Nous pouvons aussi noter, que les divers types de formation bien qu'ils visent le même objectif présentent des différences à savoir :

- ♣ **Les formations initiales**, continue, apprentissage ou de spécialisation ne concernent pas la même population. En effet, la formation initiale s'adresse aux étudiants, alors que la formation continue, l'apprentissage ou de spécialisation s'adressent à des personnes déjà diplômées qui souhaitent améliorer leurs compétences ou accéder à un nouveau poste ;

- ♣ **L'ensemble des cursus de la formation continue** sont payants, mais pris en charge par l'employeur ou parfois par le concerné ;

- ♣ **L'organisation des cours dans la formation initiale** est organisée à plein temps, alors que la formation continue est généralement organisée en dehors des heures de travail, et peut être suivie en fin de journée, au cours des week-ends et du temps libre. Cependant, il est possible de bénéficier

d'un aménagement des horaires de travail ou d'un détachement temporaire, quand les sessions de formation sont organisées par l'institution à laquelle appartient l'intéressé

. En fait, entreprise et agents profitent de la formation la première pour mettre en œuvre sa stratégie de développement en augmentant les potentialités de son personnel, les seconds pour maintenir le niveau de leurs compétences techniques soit pour continuer à mener convenablement leur tâche soit pour obtenir un diplôme ou une attestation leur permettant d'accéder à un nouveau métier ou à un grade supérieur dans la hiérarchie de l'institution, augmentant ainsi les chances de leur employabilité.

## **9-Les bénéfices de la transformation numérique pour le développement des compétences :**

### **Gagner du temps par la digitalisation :**

La mise en place de nouveaux outils plus adaptés et plus flexibles permet aux collaborateurs de remplir leurs missions plus facilement et plus rapidement. Les métiers évoluent et les solutions à destination des salariés aussi. En réalisant un audit des solutions existantes et en choisissant les plus performantes, un consultant digital permet aux collaborateurs de gagner du temps au quotidien. Par exemple, les outils collaboratifs simplifient l'accès direct aux informations en temps réel et favorisent la prise de décision rapide et la plus juste possible.

**Améliorer l'efficacité des collaborateurs :** L'une des ambitions les plus communes dans un projet de digitalisation d'une entreprise est l'amélioration de l'efficacité des collaborateurs. En imaginant et en mettant en place de nouveaux processus, l'entreprise stimule la productivité de ses collaborateurs et donc sa propre compétitivité.

**Accroître les compétences :** La digitalisation de l'entreprise s'accompagne donc de nouveaux processus et outils. Cette mise en place nécessite de la pédagogie pour expliquer et donner du sens au changement, mais aussi des formations régulières. D'après certaines études, plus de la moitié des salariés déclarent avoir des lacunes qui leur font perdre du temps dans l'environnement digital. Une formation sur-mesure adaptée au niveau de chacun permet d'accroître la productivité de l'entreprise et les compétences des salariés. C'est une démarche très positive.

**Rôle joué par les personnes :** considérés comme non pas comme de simples consommateurs ou producteurs, mais des acteurs actifs qui participent à l'innovation, au financement et au lancement des projets d'intérêt commun, en se revendant ou changeant des biens et services.

**Les ressources des données :** venant de l'interactivité entre les personnes et machines et événements. Les Données peuvent être utilisées pour prédire le comportement de clients, lancer des produits et faire des prévisions

**Les nouveaux acteurs :** venant des écosystèmes numériques, en passant d'une logique de simples fournisseurs de solutions et d'outils, à celui de créateurs de nouveaux systèmes d'informations et de réseaux sociaux. (Bouhadjar Meriem & Ghalem Ilham, 2022)

**Les coûts :** La robotisation et l'informatisation a permis d'avoir des coûts de production décroissant et atteignant parfois des coûts quasiment nuls (Fethi Ferhane, 2019). Cette réduction

de coûts peut être qualifiée comme implication stratégique en entraînant l'amélioration de l'efficacité des systèmes et la création d'un effet catalyseur sur le rendement et la performance.

### **Synthèse de chapitre:**

Par ce qui précède, on peut dire que La transformation numérique des organisations entraîne une évolution significative des tâches et des compétences requises. Les technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle, l'automatisation et l'analyse de données transforment la nature du travail, créant de nouveaux rôles et modifiant les responsabilités existantes. Pour rester pertinentes, les organisations doivent investir dans le développement des compétences numériques de leur personnel et favoriser une culture d'apprentissage continu.

la transformation numérique offre certes des opportunités d'optimisation et d'innovation, mais nécessite une adaptation rapide des compétences et une gestion proactive du changement pour assurer le succès à long terme.

Dans un milieu compétitif, l'entreprise a besoin de compétences pour relever les différents défis confrontés, c'est pour cela que la compétence constitue une richesse fondamentale pour la survie de l'entreprise dans un environnement instable. Cependant, cette compétence a besoin d'être constamment développée pour qu'elle ne devienne pas obsolète, et jouera son rôle qui consiste essentiellement en l'amélioration de la performance des travailleurs, et par conséquent le développement de l'entreprise. Pour atteindre cet objectif, la formation, avec ses différents types, peut être un outil efficace, quoi que les méthodes soient diversifiées, certaines sont plus collectives, d'autres plus centrées sur l'individu. En effet, la formation se trouve dans le cœur des enjeux de l'innovation technologique, de la productivité et de la valorisation du capital humain, aujourd'hui, les entreprises, sont tenues de s'engager dans une démarche compétence pour mieux valoriser leurs ressources humaines avec la mise en place d'une politique de formation et de développement tout au long de la carrière professionnelle des individus pour qu'elle puisse avoir sa place dans une ère de mondialisation.

# **PARTIE II :**

## **La partie pratique**

## **Chapitre IV:**

**Présentation de l'organisme  
d'accueil, pré-enquête et  
cadre méthodologique.**

### **Préambule :**

Après avoir passé en revue les concepts théoriques les plus importants liés à la Numérisation et au développement des compétences, nous aborderons dans ce chapitre une présentation à notre organisme d'accueil et son historique, ainsi que la méthodologie de l'étude de terrain afin de mener correctement la recherche.

Ce rapport a pour objectifs de faire la synthèse de mon stage qui a constitué un élément fondamental pour la réalisation de mon projet de fin d'étude en master sociologie des organisations et de travail. Traitant l'influence de Numérisation dans la gestion de l'entreprise et le système de travail Le stage a duré un mois allant du **02/03** au **31/03/2025** au sein de l'entreprise **SARL BEJAIA LOGISTIQUE**

Ce travail m'a permis de mettre en pratique mon savoir. Mes connaissances et mes compétences de synthèse et les confronter avec le terrain pour tester à quel point la théorie correspond à la pratique ! cette expérience fut beaucoup enrichissante que je ne l'aurais pensée. Car il m'a permis de découvrir le monde de l'entreprise. Ses acteurs. Contraintes :il m'a permis de participer concrètement dans l'ambiance de l'entreprise.

### 1.Présentation globale de la SARL BEJAIA LOGISTIQUE :

dans cette section, nous allons présenter la SARL Bejaia logistique qui nous a accueilli pendant un mois, au cours duquel nous avons effectué notre stage pratique

Fondée en, 2008 LA SARL Bejaia logistique est l'une des références algériennes dans le domaine du transport routier. Elle bénéficie d'une image de qualité et d'une notoriété nationale, en disposant d'un important parc de transport. En outre, elle propose la location des engins et du matériel pour bâtiments, travaux publics, manutention et location de véhicules avec ou sans chauffeur et dans le transport des produits pétroliers. Elle est inscrite au registre de commerce N° 07 B0185663 et possède un capital de 70 000 000 DA. Elle se situe dans la commune d'Ouzellaguen. Elle est implantée dans la zone industrielle Ahrik ighzer Amokrane, dans la wilaya de Bejaia au Nord Est de l'Algérie. Bejaia logistique tente d'apporter des solutions logistiques dans les différents domaines, ce qui traduit la multiplication de sens clients internes et externes.

#### 1.1Fiche d'identité de l'entreprise :

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Nom de l'entreprise</b> | <b>SARL BEJAIA LOGISTIQUE</b>  |
| <b>Adresse</b>             | IghzerAmokrane, Ifri-Ouzellaguen 06010(w) Bejaia, ALGERIE                                |
| <b>Statut juridique</b>    | SARL   |
| <b>Objet sociale</b>       | Transport de marchandises- M manutention Location voitures, Engins et matériels pour BTP |
| <b>Date de création</b>    | 2008   |
| <b>Régime</b>              | National privé   |
| <b>Nom de gérant</b>       | Ibrahim  |
| <b>Effectif</b>            | 903 Salariées  |
| <b>Capitale</b>            | 250 000,00   |
| <b>Tél</b>                 | 034 33 28 85   |
| <b>Email</b>               | <a href="mailto:bl@bejaialogistique.com">bl@bejaialogistique.com</a>                     |

### 1.2 Situation géographique de l'entreprise :

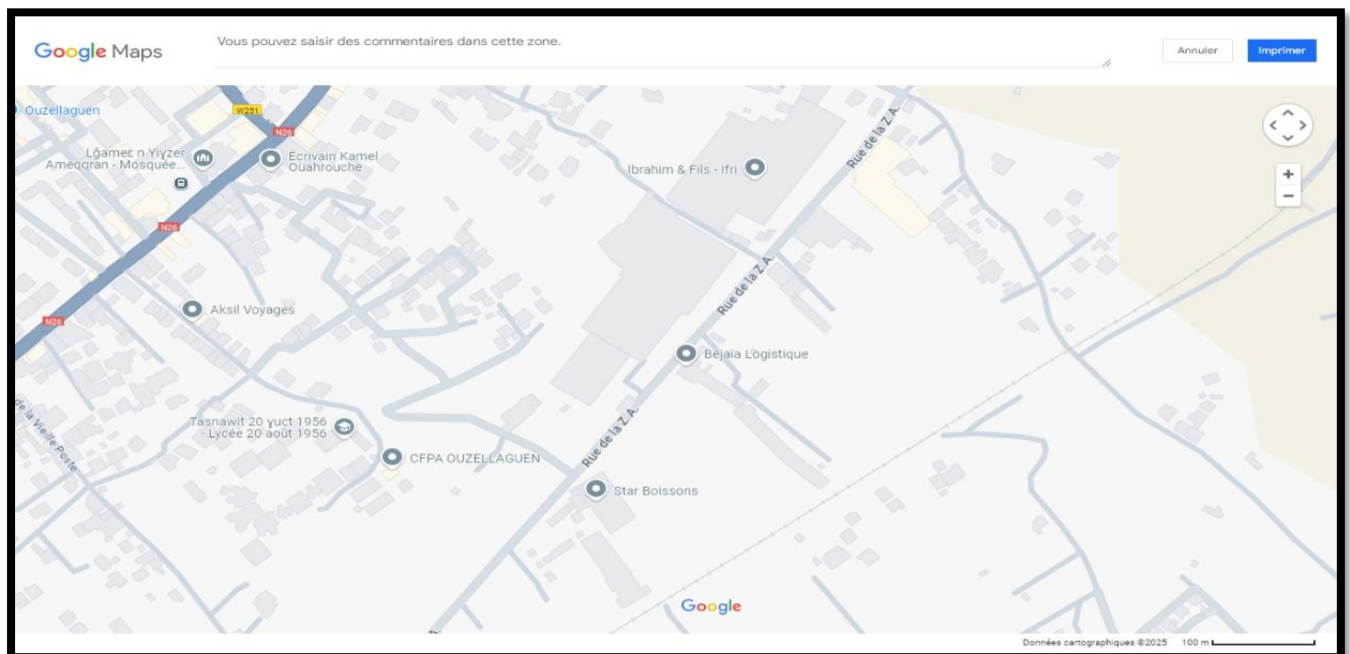


Figure01 : Situation géographique de l'entreprise SARL BEJAIA LOGISTIQUE :



Site IGHZER AMOKRANE :la SARL BL est située dans la commune d'ighzer Amokrane, Daïra d'IFRI Ouzellaguene dans la wilaya de Bejaia dans le nord de l'ALGERIE. Elle est localisée au sud-ouest de l'aggloméra d'ighzer Amokrane, soit à 400 mètres de R. N. n°26.

### 1.3Le choix du terrain d'étude :

Mon choix d'étude de cas qui est « BEJAIA LOGISTIQUE » était pour plusieurs raisons : on a effectué une analyse approfondie lors du choix de terrain afin de prendre en compte tous les facteurs pertinents et de prendre la décision la plus éclairée possible. En deuxième lieu pour l'opportunité d'apprentissage significative et pratique ça m'a permis d'acquérir de nouvelles compétences, d'appliquer mes connaissances théoriques. L'entreprise BEJAIA LOGISTIQUE soutient l'exploration de nouvelles idées et la disponibilité des ressources, aussi la collaboration de l'entreprise avec des professionnels expérimentés. Ça m'a permis de voir l'amélioration des caractéristiques du travail des salariés. Enfin, de voir l'impact social et environnemental qui intègre ces valeurs dans leurs activités

### 2. Historique de l'entreprise Bejaia logistique :

A L'origine, la Sarl Bejaia logistique, avant d'avoir un statut juridique d'une Sarl, était un service parc et transport dans une entreprise de production d'eau minérale et boissons diverses nommée la Sarl Ibrahim et Fils « **IFRI** ». La création de service par ce transport remonte à l'année 2002. Il a comme tâche d'assurer le transport de la marchandise produite par l'entreprise vers tous les coins du pays. Au cours des années, la production de cette dernière augmentait, le système de distribution de l'entreprise **IFRI** était touché par ses problèmes de maintenance de ses moyens de transports coûtait très cher surtout dans la période hivernale.

La Sarl « **IFRI** » S'est trouvée dans une situation très délicate. Elle se préoccupait du transport plus que l'amélioration de sa production principale, qui est l'eau minérale et les boissons et la qualité de leurs produits. De peur que sa gamme se rabaisse sur le marché face à ses concurrents qui sont très nombreux, la Sarl « **IFRI** » décida de décentraliser son service parc et transport pour externaliser et alléger la charge sur leurs ressources humaines et pour éviter les coûts engendrés par l'utilisation de ses véhicules surtout dans la période hivernale et avoir le droit de les louer. Cette entreprise a été nommée Bejaia logistique (**BL**) et elle a été créée au moins d'octobre de l'année 2008.

### 3. L'organigramme de l'entreprise SARL BEJAIA LOGISTIQUE :

La structure organisationnelle de BL est basée sur le modèle hiérarchique classique, composé d'une direction

Générale et de trois épaules qui forment le cœur de métier « commercial, parc& transport et maintenance » comme

Le montre l'organigramme ci-dessus, chacune de ces structures contient des départements ou des sous-structures.

### **La direction générale**

Dirigée par un directeur général qui assure et applique les décisions prises lors des différents conseils d'administration. A l'instar d'autres centres de décisionnels globaux de Bil est le poumon de l'ensemble de la société ou tout ce qui concerne la vie quotidienne et la politique de gestion de l'entreprise est coordonné et décidé.

### **La structure administration**

Cette structure est dirigée par un responsable administratif qui veille au bon fonctionnement des services qui appartiennent à cette première. On parle de services (personnel, comptabilité, facturation et approvisionnement), il y a aussi une assistante de direction et un contrôleur de gestion qui sont aussi sous la délégation du responsable administratif comme il y a aussi le magasin qui appartient à cette structure. Chaque personne se charge de certaines tâches qui contribuent à l'évolution de la gestion dans l'entreprise, et cela, comme suit :

#### **Le responsable administratif :**

C'est le responsable direct sur les différents services de l'administration. Il a comme responsabilité :

- ✓ De faire la mise à jour des fichiers clients et fournisseurs
- ✓ De s'assurer du bon déroulement des opérations d'achats selon les règles de concurrence entre fournisseurs
- ✓ De veiller à ce que le fichier des salariés soit à jour
- ✓ De vérifier le travail de tous les salariés sous sa responsabilité

#### **L'assistante de direction :**

C'est l'organe de réception, elle s'occupe, de la saisie et le classement des dossiers importants et confidentiels, elle se charge des courriers de départ et d'arrivée, réception et enregistrement des appels téléphoniques et de les transférer aux concernés, pour une autre tâche, elle se charge de la rédaction des procès-verbaux après chaque réunion.

#### **Le contrôleur de gestion :**

Il exerce un contrôle permanent sur les budgets de l'entreprise .IL élabore la révision budgétaire et met en place les procédures d'utilisation optimale des ressources.

Le contrôleur de gestion réalise des budgets prévisionnels et élabore les outils nécessaires au suivi des résultats (tableaux de bord, indicateurs). En termes de révision, il participe à la définition des objectifs de l'entreprise, à partir des éléments donnés par les services commerciaux

### **Le service ressources humaines RH :**

Le service des ressources humaines joue un rôle important dans le fonctionnement de la Sarl BL Ce service gère un potentiel humain très important constitué de différentes catégories socioprofessionnelles et de qualifications diverses. Il est composé du chef de département ressources humaines (DRH) et de quatre (04) chargés en RH :

**Chef département ressources humaines :** le directeur RH a une vision globale, mais néanmoins concrète de l'entreprise et ses ressources ses principales missions ont pour but

- ✓ D'assurer la coordination entre la stratégie générale formalisé par la direction générale de l'entreprise et les compétences des forces en présence de la structure.
- ✓ De participe a l'édification du projet d'entreprise en participant aux comités de direction.
- ✓ De définir et mettre en œuvre une politique de **recrutement**, de promouvoir la **gestion des carrières** (mobilité, affectation, formations) et de proposer une politique de rémunérations.

#### **Chargé personnel :**

- ✓ Veiller sur le suivi des demandes opérationnels sur les différents domaines et veiller sur la paie et faire les déclarations de cotisation a la CNAS et de veiller a ce que le personnel bénéficie
- ✓ Etablir les demandes des allocations familiales acheminées vers l'assurance
- ✓ Suivre les dossiers de la mutuelle de l'adhésion jusqu' au remboursement et de réparer les dossiers pour les futurs retraités.

#### ➤ **Chargé de carrière :**

- ✓ Recevoir et vérifier les dossiers de recrutements
- ✓ Déclarer les nouveaux salariés à l'assurance
- ✓ Veiller a ce que tous les contrats soient signés à temps et les établir ainsi que les attestations et les certificats de travail
- ✓ La mise a jour des fichiers des salariés

#### ➤ **Chargé de paie :**

- ✓ Suivre et établir l'état mensuel du pointage
- ✓ Etablir les décisions de sanction et de suspension
- ✓ Suivre et établir des congés des salariés

#### ➤ **Chargé de formation :**

- ✓ Le chargé de formation est rattaché aux ressources humaines, ainsi il pilote des projets de formation visant à développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs de BL cela consiste à assurer le respect des obligations légales, à jouer le rôle de conseiller et à participer pleinement à la réalisation des formations ce service assure le pilotage de toutes les actions de formation (ingénierie de formation) à savoir :
- ✓ La décision de la formation
- ✓ Fixation des objectifs
- ✓ L'analyse des besoins
- ✓ La préparation du cahier des charges et plan de formation
- ✓ Préparation des actions et le lancement de la formation
- ✓ Suivi et prévisions pour l'année qui suit.

### **Le service comptabilité et facturation :**

Il comprend deux personnes : l'une est chargée de la facturation et l'autre se charge de la comptabilité et finance. Ce service a pour rôle dans l'entreprise :

- ✓ D'assurer la conformité des opérations comptables
- ✓ De planifier les financements

### **Le service des approvisionnements :**

Il se compose de trois personnes, l'une est chargée des achats de pièces de rechange et l'autre se charge de l'ordonnancement de ces achats, et une se charge des fournitures divers, ces personnes ont pour rôle :

- ✓ De prendre en charge la gestion des achats
- ✓ De contrôler les différents documents relatifs aux entrées de marchandises

### **Le magasin :**

Ce service contient quatre personnes : un gestionnaire de magasin en trois magasiniers ces personnes accomplissent des tâches nombreuses et parmi elles on trouve :

- ✓ Le contrôle qualitatifs et quantitatif à la réception de la marchandise
- ✓ Gestion des stocks et déclenchement des demandes d'approvisionnement

### **La structure maintenance :**

Cette structure est tenue par un responsable de maintenance qui gère l'ensemble des différents catégories socioprofessionnelles qui a un rapport avec cette combinaison elle se partage en deux sous structure entretien et maintenance

### **Le responsable maintenance :**

C'est la hiérarchie directe de cette structure il a comme devoir

- ✓ De veiller au bon fonctionnement du matériels roulants
- ✓ D'élaborer et organiser les plannings pour la maintenance préventive

### **La structure par ce transport :**

Cette structure est le cœur de l'entreprise elle est déléguée par un responsable par cet contient l'ensemble des chauffeurs et programmeurs transport qui gèrent toutes sorties

➤ **Les autres ouvriers du parc** : ont pour rôle de

- ✓ Sensibiliser les chauffeurs sur le respect de la hiérarchie
- ✓ Veiller sur l'hygiène des camions
  - La programmation :

Les responsables de la programmation ont pour missions de

- ✓ Faire la gestion des camions
  - ✓ Suivre les camions au GPRS
  - **Chargé de suivi des sinistres** : c'est la personne qui se charge de tout ce qui est en relation avec l'assurance du matériel il a pour rôle de
    - ✓ Faire la déclaration du sinistre
- Activité et mission de la Sarl BL :**
- La structure chargée de la formation**
- Les activités :** la Sarl BL travaille 24/24 avec des lignes de production automatisées et équipées du système de contrôle de qualité parmi les activités de BL en trouve
- ✓ Transport public de marchandise
  - ✓ Location d'engins
- Les missions de BL**
- La Sarl BL a des missions très diverses liées aux activités qu'elle pratique tous les jours pour ne pas perturber sa gestion elle se charge :
- ✓ D'assurer la gestion de développement des ressources humaines
  - ✓ D'assurer l'arrivée de la marchandise

### **Le système de formation mis en place par la Sarl Bejaia logistique**

la Sarl BL investit dans la formation de ses employés pour rétrécir l'écart entre les compétences actuelles et les compétences requises, mais également pour améliorer sa performance et de maintenir son avantage compétitif l'investissement en formation produit plusieurs bénéfices tel qu'une amélioration de la performance organisationnelle, l'amélioration de la qualité des produits et des services avant d'entreprendre la formation des employés, Il est recommandé d'effectuer une analyse des besoins de formation cette analyse permet de savoir si la formation est le meilleur moyen pour motiver les salariés si un employé n'atteint pas le niveau de performance il peut y avoir plusieurs raisons : un manque d'outils, des objectifs imprécis ou un manque de motivation

### **Les objectifs visés par la formation au sein de la Sarl Bejaia logistique :**

Les principaux objectifs visés par des actions de formation au sein de la Sarl Bejaia logistique se résument comme suit :

- Conducteurs engins
- Chef département RH
- Chef département f&C
- Chef département commercial
- Chef de services approvisionnements

**Source :** Document fournit par l'organisme d'accueil

### **4.L'objective de l'entreprise SARL BEJAIA LOGISTIQUE :**

Comme B.L est une entreprise de réalisation, alors son objectif principal est de terminer les plans de charge dans les plus brefs délais, afin d'avoir un plus bref délai, afin d'avoir un plus grand bénéfice.

Donc être plus concurrentielle et plus performante.

Soumettre plus pour gagner d'avantage des marchés concernant les activités précédentes et ainsi faire face à une concurrence qui s'annonce féroce.

### **5.Methodologie de la recherche :**

#### **5.1La pré enquête :**

Selon Gravel : « le but de la pré-enquête est tout d'abord de vérifier sur le terrain si l'instrument élaboré est d'une part suffisante, et d'autre part correct pour recueillir les données dont on a besoin. On verra donc si les questions sont comprises dans le sens où elles ont été élaborées » **(RobertJGravel, 1978)**

Cette pré-enquête nous donne l'opportunité d'expérimenter de première main le sujet à l'étude. On a effectué notre pré-enquête de 02/03/2024 jusqu'à 31/04/2024 au niveau de la direction de BEJAIA LOGISTIQUE, une période durant laquelle on a pu collecter un maximum d'informations nécessaires à notre recherche. Les conditions de notre enquête ont été favorables malgré la surcharge de travail des fonctionnaires. Notre enquête après compte l'utilisation d'un seul instrument d'enquête qui est le questionnaire.

#### **6. La méthode de recherche utilisée :**

Selon Maurice Angers « La méthode dicte une manière de concevoir et planifier son travail, sur un objet d'études particulier elle peut intervenir de façon plus au moins précise à toutes les étapes de recherche ou à l'une ou à l'autre » **(MauriceAngers, 1997, p. 365)**

Selon Grawitz « elle est constituée d'ensemble d'opérations intellectuelles par laquelle une discipline cherche à atteindre la vérité quelle poursuite, les démontrés, les vérifiées. Cette

conception de la méthode dans le sens général de procédure logique inhérente à toute démarche scientifique ». (**MadeleineGrawitz, Lexique des science sociales, 1986, p. 351**)

Selon Jean Luis Loubet Del Bayle : « la méthode est définie comme l'ensemble des opérations intellectuelles permettant d'analyser, de comprendre et d'expliquer la réalité étudiée » (**JeanLouisLoubetdelBayle, 2000**)

Chaque thème de recherche exige une méthode à suivre, car elle sert à « garder la route, éclairer » (**JeanclaudeCombessie, 1996, p. 09**) Autrement dit, C'est le plan par lequel le chercheur peut bâtir son étude sur un phénomène bien précis.

Toute recherche est basée sur des données collectées sur le terrain. Cette collecte des données se fait à travers des techniques d'une méthode bien définie. Cependant, il existe deux méthodes de recherche qui sont : la méthode qualitative et la méthode quantitative. Pour notre recherche relative à l'impact de la Numérisation sur le développement des compétences à Bejaia logistique, nous avons adopté la méthode quantitative.

### **La méthode quantitative :**

La méthode quantitative est « un ensemble de procédure pour mesurer des phénomènes...les mesures peuvent être ordinales de genre plus grand ou plus petit ou numérique avec usage des calculs » (**RaymondBoudon, 1969, p. 31**)

D'autre part selon Maurice Angers : « la méthode quantitative vise d'abord à mesurer le phénomène à l'étude. Les mesures peuvent être ordinales ou numériques avec l'usage de calculs » (Angers, 1997, p. 09)

C'est une méthode par laquelle on peut mesurer et calculer le phénomène d'étude.

### **7.La technique de collecte des données :**

Toute recherche scientifique que ce soit en sciences sociales ou en sciences en général, doit compter l'utilisation des techniques bien définies, afin de pouvoir rassembler les informations relatives, et recueillir des données nécessaires à notre thème de recherche.

La technique se définit comme : « un moyen précis pour atteindre un résultat partiel, à un niveau et à un moment précis de la recherche. Cette atteinte de résultat est directe et reliée de concret, de fait observable de l'étape pratique » (Aktouf, 1987, p. 27)

Pour Alain Desriaux : « Les techniques de recherche sont les moyens qui permettent d'aller recueillir des données dans la réalité, ces techniques représentent les principaux moyens d'investigation de la réalité sociale » (**AlainDesreumaux, 1992**)

Dans notre recherche, on a opté à l'utilisation du questionnaire comme technique de

recherche, et d'investigation sur le terrain.

### **Questionnaire :**

Pour Maurice Angers : « technique direct d'investigation scientifique utilisée auprès d'individus, qui permet de les interroger de 12 façons directives, et de faire des prélèvements quantitatifs en vue de trouver des relations mathématiques et faire des comparaisons chiffrées »

(Angers, 1997, p. 46)

Le questionnaire se définit aussi comme étant : « technique directe pour la recherche scientifique qui permet de questionner les individus d'une manière directe pour collecter des informations de constituer des relations méthodiques et faire des comparaisons numériques

**(EricBrangierAlainLancy, 2004, p. 670)**



Nous avons utilisé le questionnaire afin de pouvoir donner à notre recherche une certaine scientificité et de vérifier statistiquement le phénomène étudié, ajouter à cela le questionnaire offre beaucoup d'avantages essentiels à la collecte des données à savoir :

- C'est une technique qui redemandera beaucoup de temps.
- Il peut être distribué dans les lieux du travail comme il peut être distribué à domicile (hors travail).
- Il est aussi utilisé dans le but de recueillir un maximum d'informations, vu qu'il s'applique sur un grand échantillon.

Notre questionnaire se compose de 21 questions réparties en axes :

- ✓ **Le premier** : concerne les informations personnelles
- ✓ **Le deuxième** : concerne processus de numérisation à la sein de l'Entreprise
- ✓ **Le troisième** : concerne Numérisation et mesures adoptées
- ✓ **Le quatrième** : concerne Numérisation et développement des compétences

### 8. La population d'étude :

Selon Maurice Angers, la population d'étude « est un ensemble de tous les individus qui ont des caractéristiques qui correspondent aux objectifs de la recherche » (**Angers, 1997, pp. 228-229**) La population ciblée par notre recherche est bien toutes les catégories administratives (cadre supérieur, cadre, administrateur... etc.) qui comporte 903 salariés auxquels on a distribué 21 questionnaires.

**9.L'échantillon :**

« L'échantillonnage est l'ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous-ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon »

D'après Aktouf : « On définit l'échantillon comme étant une petite quantité d'un produit destiné, apprécié ou encore une portion représentative d'un ensemble » (Aktouf, 1987, p. 27)

Dans notre recherche nous avons fait recours à l'échantillonnage aléatoire simple, car on a choisi d'une manière aléatoire les personnes qui doivent répondre à notre questionnaire de la manière suivante :

a. Tous d'abord on a écarté les contractuels de notre population d'étude pour les raisons précitées (la population d'étude comporte ainsi 903 salariés)

b. On a choisi 8% comme échantillon de la manière suivante  $(903 \times 8) / 100 = 72$  salariés

c. Nous avons numéroté les membres de notre population d'étude de la 903 (1,2,3,4,5,6.....902)

d. Ensuite, nous avons choisi un numéro de la première division et sur la base de ce choix nous avons choisi les numéros des autres divisions :

Les salariés avec ces numéros font partie de notre échantillon (72 salariés)

A cet effet ont distribué le questionnaire sur un effectif total de 72 salariés appartenant à la Sarl Bejaia logistique

**Synthèse de chapitre:**

À travers ce chapitre nous avons présenté notre organisme d'accueil ont traité les démarches méthodologiques utilisées dans notre l'étude de terrain.

# **Chapitre V:**

## **Analyse des données et interprétation des résultats.**

**Préambule :**

Dans ce chapitre, nous essaierons de présenter, d'analyser et d'interpréter les données de l'étude sur le terrain, selon lesquelles on peut confirmer ou infirmer nos hypothèses, qui incluent à la fois la première hypothèse liée à la nature de la Numérisation de Bejaia logistique, et la deuxième hypothèse qui concerne le développement des compétences de Bejaia logistique. Ainsi que pour pouvoir comprendre l'impact de la Numérisation sur le développement des compétences des salariés et de répondre à notre question de départ poser dans la problématique.

Cette étape contribue à atteindre les résultats les plus importants que cette étude cherchait à atteindre.

**AXE01 : Les informations personnelle des salaries**

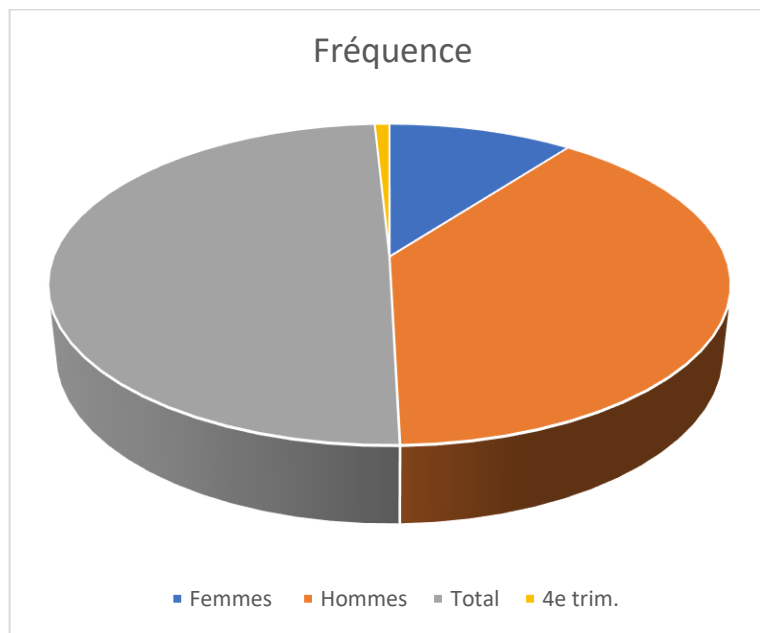
Cet axe est réservé aux données personnelles des répondants, par lequel nous avons essayé de mettre en évidence la relation entre le profil des interrogés et Numérisation de Bejaia logistique

**Tableau01 : La répartition de la population selon le sexe.**

| Sexe   | Fréquence | Pourcentage (%) |
|--------|-----------|-----------------|
| Femmes | 15        | 20,83(%)        |
| Hommes | 57        | 79,16(%)        |
| Total  | 72        | 100(%)          |

**Source:**(Etabli par nous-mêmes partir des données collectes)

Selon les données apparues dans le tableau Participation majoritaire des hommes : Les hommes représentent une nette majorité de l'échantillon, avec 57 individus, soit 79,16 %du total. Participation minoritaire des femmes : Les femmes sont moins nombreuses, avec seulement 15 individus, ce qui correspond à 20,83 % de l'échantillon.

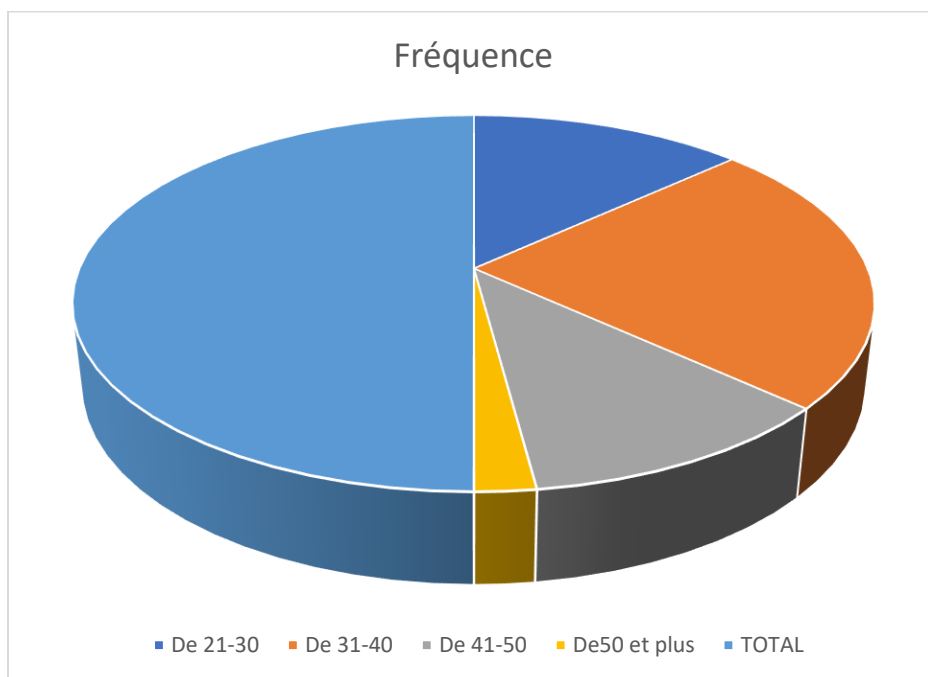


**Figure03 :** Cercle représente la répartition de la population selon le sexe

**Tableau02 :** La présentation des enquêtés selon l'Age

| L'age         | Fréquence | Pourcentage (%) |
|---------------|-----------|-----------------|
| De 21-30      | 19        | 26,38(%)        |
| De 31-40      | 34        | 47,22(%)        |
| De 41-50      | 16        | 22,22(%)        |
| De 50 et plus | 3         | 4,16(%)         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>72</b> | <b>100(%)</b>   |

**Source:**(Etabli par nous-memes apartir des donnees collectes)



**Figure04** :cerle relatif représente la répartition des salariés en fonction de leur age

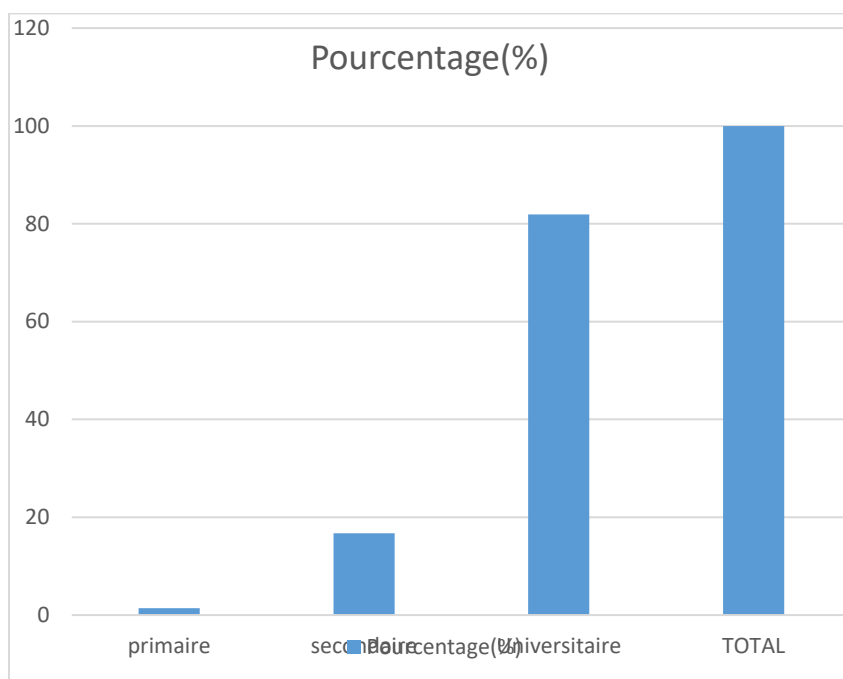
Les données présentées dans le tableau ci-dessus montrent que :

- Tranche d'âge dominante : La catégorie d'âge "De 31-40 ans" est la plus représentée, regroupant 34 individus, soit près de la moitié de l'échantillon (47,22 %).
- Représentation significative des jeunes adultes : La tranche "De 21-30 ans" est la deuxième plus grande, avec 19 individus, représentant 26,38 % de l'échantillon.
- Moins de participants d'âge moyen et plus âgés : La catégorie "De 41-50 ans" comprend 16 individus (22,22 %), tandis que la tranche "De 50 et plus" est la moins représentée, avec seulement 3 individus, soit une part minime de 4,16 %.

**Tableau03:La disposition des enquêtés selon le niveau d'instruction**

| Niveau d'instruction | Fréquence | Pourcentage(%) |
|----------------------|-----------|----------------|
| Primaire             | 1         | 1,4(%)         |
| Secondaire           | 12        | 16,7(%)        |
| Universitaire        | 59        | 81,9(%)        |
| TOTAL                | 72        | 100(%)         |

**Source:**(Etabli par nous-memes apartir des donnees collectes)



**Figure05:** cercle représentant le niveau scolaire

Prédominance du niveau universitaire : La grande majorité des participants, soit 59 individus, ont un niveau d'instruction universitaire, représentant 81,9 % de l'échantillon.

Représentation modérée du niveau secondaire : Les personnes ayant un niveau d'instruction secondaire sont au nombre de 12, soit 16,7 % de l'échantillon.

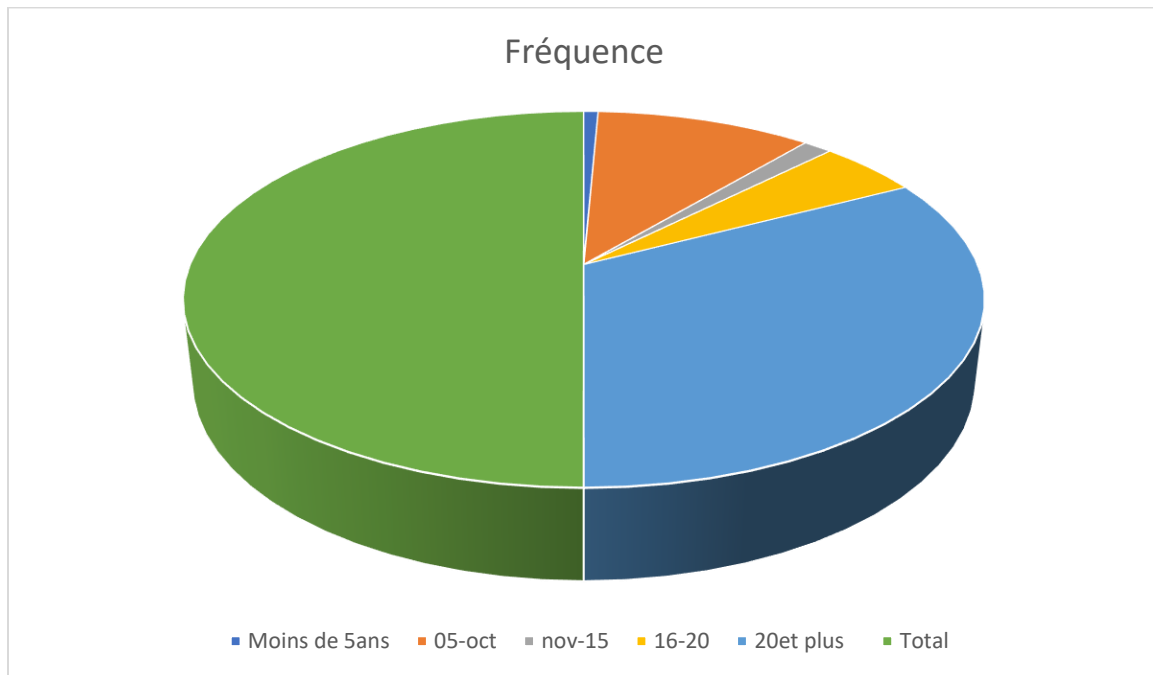
Très faible représentation du niveau primaire : Seule 1 personne a un niveau d'instruction primaire, ce qui correspond à une part minime de 1,4 %.

Le tableau montre une très forte concentration des participants ayant un niveau d'instruction universitaire, ce qui rend l'échantillon majoritairement composé de **personnes** très éduquées. Pour une interprétation complète, il est crucial de mettre cette information en relation avec l'objectif de l'étude et la population cible.

**Tableau04 :La répartition de la population selon l'expérience professionnelle :**

| Ancienneté professionnelle | Fréquence | Pourcentage(%) |
|----------------------------|-----------|----------------|
| Moins de 5ans              | 1         | 1,4(%)         |
| 05-10                      | 15        | 20,8(%)        |
| 11-15                      | 2         | 2,8(%)         |
| 16-20                      | 7         | 9,7(%)         |
| 20et plus                  | 47        | 65,3(%)        |
| Total                      | 72        | 100(%)         |

Source:(Etabli par nous-memes apartir des donnees collectes)



**Figure06** :cercle représentant l'expérience professionnelle

Les données présentées dans le tableau ci-dessus montrent que

**Dominance des professionnels expérimentés :** La catégorie la plus représentée est celle des individus ayant 20 ans et plus d'ancienneté, regroupant 47 participants, soit une part écrasante de 65,3 % de l'échantillon.

**Ancienneté modérée :** La tranche d'ancienneté de "05-10 ans" est la deuxième plus grande, avec 15 individus, représentant 20,8 % de l'échantillon.

**Faible représentation des autres catégories :**

Les individus ayant entre "16-20 ans" d'ancienneté sont au nombre de 7, soit 9,7 %.

Ceux avec "11-15 ans" d'ancienneté sont très peu nombreux, avec seulement 2 participants, soit 2,8 %.

La catégorie "Moins de 5 ans" est quasiment absente, avec 1 seul individu, soit 1,4 %.

Le tableau met en évidence une concentration majeure de l'échantillon sur les professionnels ayant une très longue ancienneté (20 ans et plus). Pour une compréhension complète, il est essentiel de corréler cette répartition avec le sujet spécifique de l'étude afin de déterminer si cette composition est pertinente et attendue, ou si elle représente un biais potentiel.



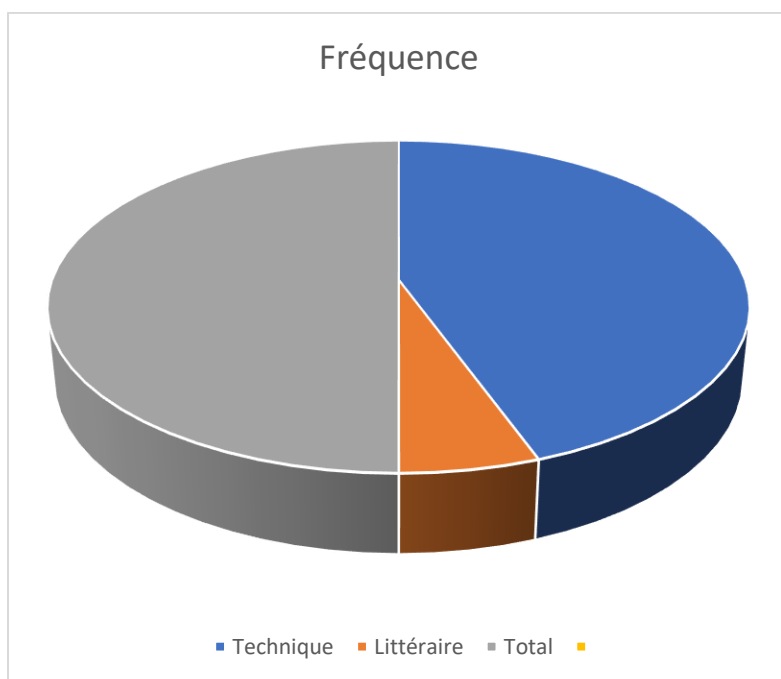
**Tableau 05:La Nature de formation :**

| Nature de formation | Fréquence | Pourcentage(%) |
|---------------------|-----------|----------------|
| Technique           | 64        | 88,88(%)       |
| Littéraire          | 8         | 11,12(%)       |
| Total               | 72        | 100(%)         |

**Source:**(Etabli par nous-memes apartir des donnees collectes)

Les données indiquent une nette prédominance des profils techniques au sein du groupe étudié. Sur un total de 72 individus, 64 (soit 88,88 %) ont une formation technique, tandis que seulement 8 (soit 11,12 %) ont une formation littéraire.

En somme, ces données dépeignent un groupe où la maîtrise technique est la compétence fondamentale et la plus valorisée, définissant ainsi le cœur de ses activités et de son fonctionnement.

**Figure07 :** cercle représentant la nature de formation

### **AXE02 : Processus de numérisation à la seine de l'Entreprise**

Dans cet axe on va découvrir la nature de la Numérisation dans objet de notre recherche On va connaître également le niveau d'adoption des technologies numériques au sein de l'entreprise comme c'est expliqué dans les tableaux qui suivent dans cet axe

**Tableau06: Utilisation des Technologies Numériques par l'entreprise**

| Utilisation des technologies numériques | Fréquence | pourcentage(%) |
|---|-----------|----------------|
| <b>oui</b>                              | 72        | 100(%)         |
| <b>Non</b>                              | 00        | 00(%)          |
| <b>Total</b>                            | 72        | 100(%)         |

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

Les données présentées ci-dessus indiquent que l'utilisation des technologies numériques est universelle au sein de l'échantillon étudié.

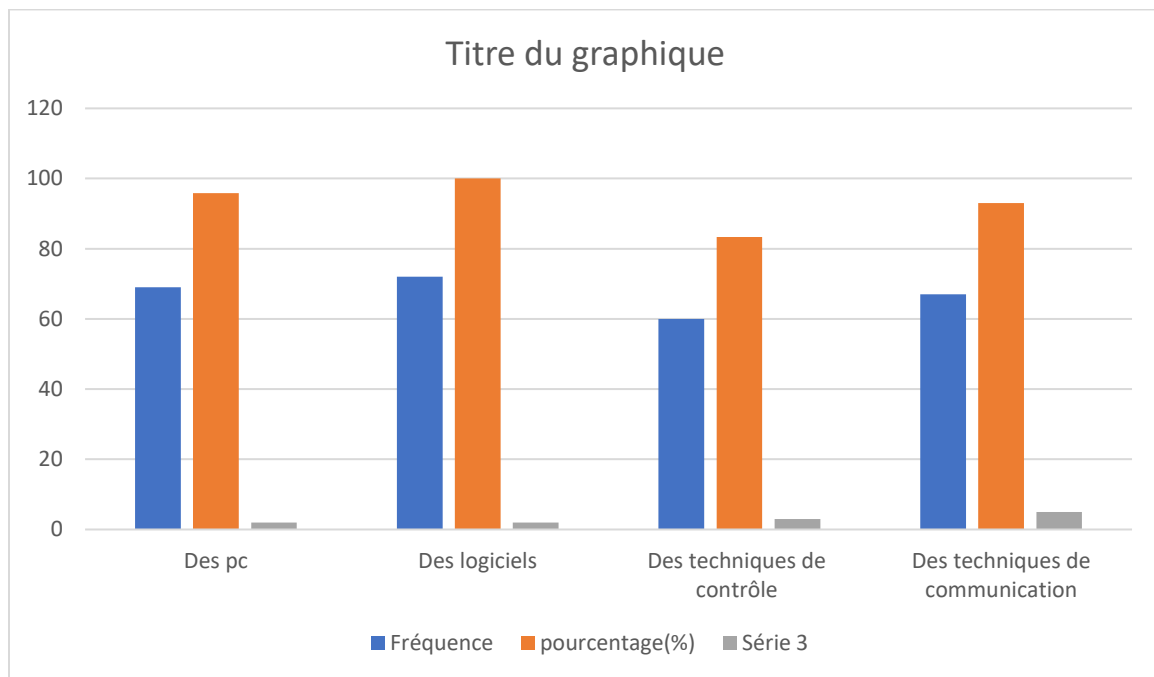
100 % des 72 individus interrogés déclarent utiliser les technologies numériques.

En conclusion, ces chiffres démontrent une dépendance totale et une adoption complète des technologies numériques par le groupe étudié, ce qui est un indicateur fort de leur immersion dans l'ère digitale.

#### **Technologies utilisée :**

| Technologie utilisée                   | Fréquence | pourcentage(%) |
|--|-----------|----------------|
| <b>Des pc</b>                          | 69        | 95,83(%)       |
| <b>Des logiciels</b>                   | 72        | 100(%)         |
| <b>Des techniques de contrôle</b>      | 60        | 83,33(%)       |
| <b>Des techniques de communication</b> | 67        | 93,05(%)       |

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



**Figure08:** représentant les moyens les plus utilisés des TIC

L'analyse de ces données révèle plusieurs points clés concernant les habitudes d'utilisation technologique du groupe :

**Logiciels :** une utilisation universelle. La statistique la plus frappante est que 100 % des individus utilisent des logiciels. Cela indique que les logiciels sont un élément absolument fondamental et omniprésent dans leurs activités, qu'elles soient professionnelles, éducatives ou personnelles. C'est le pilier de leur interaction avec le numérique.

**PC :** l'outil de prédilection. Près de 96 % des personnes utilisent des ordinateurs personnels (PC). Cela confirme que le PC reste l'outil de travail ou d'accès principal pour la majorité, probablement pour exécuter les logiciels mentionnés ci-dessus, gérer des tâches complexes ou accéder à des ressources numériques.

**Techniques de communication :** essentielles. Avec plus de 93 % d'utilisation, les techniques de communication sont également vitales. Cela englobe probablement l'utilisation d'Internet, des e-mails, des plateformes de messagerie, des réseaux sociaux, ou d'autres outils collaboratifs, soulignant l'importance des échanges et de la connectivité.

**Techniques de contrôle :** bien établies. Environ 83 % des individus utilisent des techniques de contrôle. Ce terme peut se référer à des outils de gestion de projet, des systèmes de suivi, des outils de contrôle qualité, ou des dispositifs de régulation. Leur forte présence suggère que le groupe est impliqué dans des activités où la gestion, la surveillance et l'optimisation des processus sont importantes.

**Tableau07:Remplacement des technologies numériques :**

| Remplacement des technologies numériques | Fréquence | pourcentage(%) |
|--|-----------|----------------|
| <b>oui</b>                               | 67        | 93,05(%)       |
| <b>Non</b>                               | 5         | 6,94(%)        |
| <b>Total</b>                             | 72        | 100(%)         |

**Source :**(Etabli par nous-memes apartir des donnees collectes)

Tendance majeure au remplacement : Une écrasante majorité des individus, soit 93,05 % (67 personnes), indique que le remplacement des technologies numériques est une réalité ou une pratique. Cela suggère une forte dynamique de mise à jour, d'obsolescence rapide ou d'adoption de nouvelles versions des outils numériques.

**Tableau08:Lisez-vous des technologies numériques dans votre poste :**

| Utilisation numérique au poste | Fréquence | pourcentage(%) |
|--------------------------------|-----------|----------------|
| <b>oui</b>                     | 71        | 98,61(%)       |
| <b>Non</b>                     | 1         | 1,38(%)        |
| <b>Total</b>                   | 72        | 100(%)         |

**Source:**(Etabli par nous-memes apartir des donnees collectes)

Ces chiffres mettent en évidence une intégration quasi-totale des technologies numériques dans les activités professionnelles ou de formation du groupe :

Intégration Quotidienne et Essentielle : Une très large majorité, soit 98,61 % (71 personnes), utilise les technologies numériques dans le cadre de leur poste. Cela indique que ces outils sont non seulement présents, mais probablement indispensables pour l'exécution de leurs tâches quotidiennes. On peut en déduire que l'environnement de travail ou d'apprentissage de ces personnes est fortement numérisé.

**Tableau09: Importance des technologies numériques**

| Importance du numérique | Fréquence | pourcentage(%) |
|-------------------------|-----------|----------------|
| <b>oui</b>              | 72        | 100(%)         |
| <b>Non</b>              | 00        | 00(%)          |
| <b>Total</b>            | 72        | 100(%)         |

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

Cette réponse unanime de 100 % des 72 personnes interrogées est extrêmement significative :

Reconnaissance Universelle : Il n'y a absolument aucun doute au sein de cet échantillon que les technologies numériques sont cruciales pour l'efficacité des entreprises actuelles. Cette conviction est partagée par tous, sans exception.

**Tableau10 : utilisation des technologies numériques par l'entreprise**

| Usage intensif du numérique par l'entreprise | Fréquence | pourcentage(%) |
|--|-----------|----------------|
| <b>Oui</b>                                   | 61        | 84,72(%)       |
| <b>Non</b>                                   | 11        | 15,27(%)       |
| <b>Total</b>                                 | 72        | 100(%)         |

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

Majorité Numériquement Avancée : La grande majorité des répondants, soit 84,72 % (61 personnes), estiment que leur entreprise utilise "beaucoup" de technologies numériques. Cela suggère que pour ces individus, leur environnement de travail est perçu comme moderne et bien équipé en outils digitaux. Cette perception est cohérente avec les données précédentes qui montraient une utilisation personnelle et professionnelle très élevée des technologies numériques, ainsi qu'une reconnaissance unanime de leur importance pour l'efficacité des entreprises.

### **AXE03 : Numérisation et mesures adoptées**

Dans cet axe, nous découvrons Dans cet axe ,nous découvrons les mesures de l'entreprise face à la Numérisation et son impact sur le travail et les employés

**Tableau11: Le numérique change-t-il le travail**

| <b>Le numérique change-t-il le travail</b> | <b>Fréquence</b> | <b>pourcentage(%)</b> |
|--|------------------|-----------------------|
| <b>Oui</b>                                 | 66               | 91,66(%)              |
| <b>Non</b>                                 | 6                | 8,33(%)               |
| <b>Total</b>                               | 72               | 100(%)                |

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

Reconnaissance Majoritaire de l'Impact : Une écrasante majorité des répondants, soit 91,66 % (66 personnes), estiment que l'adoption des technologies numériques a la capacité de modifier le contenu de leur travail. Cette perception est cohérente avec l'omniprésence du numérique dans le travail et l'entreprise, comme le montrent les données précédentes. Elle suggère que les individus sont conscients des évolutions en cours ou à venir.

**Tableau12 : Réaction aux refus d'usage numérique**

| <b>Réaction aux refus d'usage numérique</b> | <b>Fréquence</b> | <b>pourcentage(%)</b> |
|---|------------------|-----------------------|
| <b>Sanctionner le concernés</b>             | 2                | 2,77(%)               |
| <b>Aider les concernés</b>                  | 70               | 97,22(%)              |
| <b>Total</b>                                | 72               | 100(%)                |

Source:(Etabli par nous-memes a partir des donnees collectes)

Prédominance de l'Aide et du Soutien : L'écrasante majorité des répondants, soit 97,22 % (70 personnes), indique que la réaction des responsables est d'aider les employés concernés en cas de refus d'utilisation des technologies numériques. Cette approche met en évidence une culture d'entreprise qui privilégie l'accompagnement, la formation, et le soutien plutôt que la punition. Cela suggère que les responsables comprennent que la résistance au changement technologique peut provenir d'un manque de compétences, de peur, ou de difficultés d'adaptation, et qu'ils sont prêts à investir dans le développement de leurs employés.

**Tableau13: Formations liées ala numérisation**

| Formations liées ala numérisation | Fréquence | pourcentage |
|-----------------------------------|-----------|-------------|
| oui                               | 70        | 97,22(%)    |
| non                               | 2         | 2,77(%)     |
| Total                             | 72        | 100(%)      |

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

Engagement Massif dans la Formation : La grande majorité des répondants, soit 97,22 % (70 personnes), ont adopté des programmes de formation. Cette statistique est extrêmement élevée et suggère une forte culture d'apprentissage continu ou une obligation institutionnelle/professionnelle de se former. Cela peut être directement lié à l'évolution rapide des technologies numériques, comme mentionné précédemment, où la formation devient essentielle pour maintenir et développer les compétences.

**Tableau14 : Changement de fonction post-numérisation**

| Changement de fonction post-numérisation | Fréquence | Pourcentage(%) |
|--|-----------|----------------|
| Oui                                      | 58        | 80,55(%)       |
| Non                                      | 14        | 19,44(%)       |
| Total                                    | 72        | 100(%)         |

(Etabli par nous-memes a partir des donnees collectes)

Reconfiguration des rôles : Une forte majorité des répondants, soit 80,55 % (58 personnes), indiquent que leur entreprise procède à des changements de fonction pour certains salariés après un processus de numérisation. Cela confirme l'idée que la numérisation ne se limite pas à l'ajout d'outils, mais qu'elle a un impact profond sur l'organisation du travail et les descriptions de poste. Ce changement peut se traduire par des réorientations, l'acquisition de nouvelles compétences, ou même la suppression et la création de certaines fonctions.

**Tableau15: Nouveaux recrutements post-numérisation**

| Nouveaux recrutements post-numérisation | Fréquence | Pourcentage (%) |
|---|-----------|-----------------|
| Oui                                     | 40        | 55,55(%)        |
| Non                                     | 32        | 44,44(%)        |
| Total                                   | 72        | 100(%)          |

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

Création de Nouveaux Besoins : Un peu plus de la moitié des entreprises ( 55,55 %, soit 40 répondants) procèdent à de nouveaux recrutements après un processus de numérisation. Cela suggère que la transformation numérique n'entraîne pas uniquement des ajustements internes ou des suppressions de postes, mais qu'elle génère également de nouveaux besoins en compétences qui nécessitent l'embauche de personnel externe. Il peut s'agir de postes liés à la gestion de données, à la cybersécurité, au développement de logiciels, au marketing digital, ou à d'autres rôles émergents.

#### **AXE04 : Numérisation et développement des compétences**

Pour ce quatrième axe, nous découvrirons la Numérisation et son impact sur le développement des compétences ,en mettons la nature de la Numérisation comme un élément interdépendant avec d'autre éléments, comme c'est présenter dans les tableaux suivants

**Tableau16 : Nouvelles compétences requises par le numérique**

| Nouvelles compétences requises par le numérique | Fréquence | Pourcentage (%) |
|---|-----------|-----------------|
| Oui   | 65        | 90,27(%)        |
| Non   | 7         | 9,72(%)         |
| Total   | 72        | 100(%)          |

Source:(Etabli par nous-memes a partir des donnees collectes)

Conscience Aiguë du Besoin de Nouvelles Compétences : Une très large majorité des répondants, soit 90,27 % (65 personnes), estiment que la maîtrise des nouvelles technologies numériques exige l'acquisition de compétences différentes. Cette perception est en parfaite cohérence avec les observations précédentes sur le changement du contenu de travail et l'importance de la formation. Elle démontre une compréhension collective que le paysage technologique évolue rapidement et que les compétences existantes ne sont pas toujours suffisantes.



Tableau17: Difficultés avec les technologies numériques

| Difficultés avec les technologies numériques | Fréquence | pourcentage(%) |
|--|-----------|----------------|
| Oui  | 12        | 16,66(%)       |
| Non  | 60        | 83,33(%)       |
| Total  | 72        | 100(%)         |

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

Majorité Avertie et Adaptée : Une très large majorité des répondants, soit 83,33 % (60 personnes), n'éprouvent pas de difficultés lorsqu'ils utilisent de nouvelles technologies numériques dans leur travail. Ce résultat est particulièrement significatif compte tenu de l'omniprésence du numérique dans leur poste (98,61 % l'utilisent), de l'adoption massive de programmes de formation (97,22 %), et de la reconnaissance de la nécessité de nouvelles compétences (90,27 %). Cela suggère que la formation et l'adaptation sont efficaces, permettant à la majorité de naviguer sans heurt dans l'environnement numérique.

Tableau18: Formations dues a la numérisation

| Formations dues a la numérisation | Fréquence | pourcentage(%) |
|-----------------------------------|-----------|----------------|
| Oui                               | 63        | 87,5(%)        |
| Non                               | 9         | 12,5(%)        |
| Total                             | 72        | 100(%)         |

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

La numérisation comme moteur de formation : Une écrasante majorité, 87,5 % (63 personnes), affirment bénéficier de formations spécifiquement *grâce à* ou *en raison de* la numérisation. Ce chiffre est très significatif et souligne que la transformation numérique n'est pas seulement perçue comme un défi, mais aussi comme une opportunité d'apprentissage et de développement des compétences. Cela confirme une tendance où les entreprises et les individus investissent dans la formation pour s'adapter aux nouvelles exigences technologiques.

**Tableau 19 : Le numérique permet-il d'acquérir des compétences**

| Le numérique permet-il d'acquérir des compétences | Fréquence | pourcentage(%) |
|---|-----------|----------------|
| Oui   | 72        | 100(%)         |
| Non   | 00        | 00(%)          |
| Total   | 72        | 100(%)         |

Source:(Etabli par nous-memes apartir des donnees collectes)

Consensus Absolu sur l'Apprentissage Continu : L'intégralité des 72 personnes interrogées, soit 100 %, estiment que travailler avec de nouvelles technologies numériques permet d'acquérir de nouvelles compétences. Cette unanimité démontre une prise de conscience collective et très forte que l'interaction avec le numérique est un vecteur d'apprentissage et de développement professionnel.

**Tableau20: Nécessité d'un programme d'accompagnement**

| Nécessité d'un programme d'accompagnement | Fréquence | Pourcentage (%) |
|---|-----------|-----------------|
| Oui                                       | 72        | 72(%)           |
| Non                                       | 00        | 00(%)           |
| Total                                     | 72        | 100(%)          |

Source:(Etabli par nous-memes apartir des donnees collectes)

Unanimité sur l'Accompagnement : L'intégralité des 72 personnes interrogées, soit 100 %, estime qu'un programme d'accompagnement est nécessaire pour aider les salariés lors d'un processus de numérisation. Cette unanimité est extrêmement significative et met en lumière une prise de conscience collective que la transition numérique ne se fait pas sans soutien.

**Tableau21: Voulez- vous ajouter d'autres choses**

| Voulez- vous ajouter d'autres choses | Fréquence | pourcentage(%) |
|--------------------------------------|-----------|----------------|
| Oui                                  | 15        | 20,83(%)       |
| Non                                  | 57        | 79,16(%)       |
| Total                                | 72        | 100(%)         |

Source:(Etabli par nous-memes apartir des donnees collectes)

Satisfaction majoritaire avec le questionnaire : La grande majorité des participants, soit 79,16 % (57 personnes), n'ont pas souhaité ajouter d'autres choses. Cela suggère que le questionnaire était perçu comme relativement exhaustif et qu'il a bien couvert les aspects principaux de leur expérience et de leurs opinions sur le sujet de la numérisation.

**Synthèse de chapitre :**

Il convient de rappeler que nous avons présenté durant ce chapitre l'organisme qui a abrité notre stage pratique SARL Bejaia logistique, puis nous avons procédé à la présentation de la méthodologie et des caractéristiques de notre enquête, ensuite nous avons tenté de faire une analyse et une interprétation des données pour mieux comprendre l'impact des Numérisation sur le développement des compétences

La numérisation est un catalyseur de transformation majeur pour les entreprises, impactant profondément plusieurs aspects de leur fonctionnement. Elle a un rôle fondamental dans la transformation des entreprises en agissant sur les compétences, les rôles, les tâches et la communication.

D'abord, la numérisation entraîne une évaluation des compétences existantes et la nécessité de développer de nouvelles aptitudes pour s'adapter aux outils et processus numériques. Cela mène souvent à la création de nouveaux rôles au sein des organisations et à une transformation des tâches existantes, qui deviennent plus efficaces et souvent plus axées sur l'analyse et la stratégie grâce à l'automatisation de certaines activités.

Ensuite, la technologie numérique facilite la communication interne et externe, rendant les échanges plus fluides et rapides. Elle contribue également à rendre le travail plus flexible, offrant des possibilités de télétravail ou de modes de collaboration hybrides. De plus, elle facilite l'accès à l'information grâce aux outils numériques, et les entreprises peuvent désormais collecter des données de manière plus systématique et à grande échelle. Cette capacité de collecte et d'analyse des données est cruciale pour une amélioration continue dans le travail, permettant aux entreprises d'identifier les axes d'optimisation et de prendre des décisions éclairées.

En somme, la numérisation ne se limite pas à l'adoption de nouvelles technologies ; elle est un levier stratégique qui redéfinit l'organisation du travail, les compétences requises et la manière dont les entreprises interagissent avec leur environnement et leurs propres données, ouvrant la voie à une optimisation et une innovation constante.

À travers ce chapitre, nous avons fait connaissance avec la direction de la sarl béjaia logistique , et nous avons appuyé sur la réalisation de ce travail sur la distribution d'un questionnaire à un échantillon de travailleurs, qui à son tour contient quatre axes, ainsi qu'on a discuté de la présentation et de l'analyse des données de terrain, comme une étape importante et essentielle de la recherche scientifique, car elle aide à tirer des conclusions en présentant et en analysant les données à la lumière des hypothèses pour assurer leur validité ou les réfuter.

**Conclusion générale :**

### CONCLUSION :

Le sujet de la Numérisation représente l'un des thèmes les plus pertinents et stratégiques de notre époque, transformant profondément les organisations et les exigences en matière de compétences. Notre mémoire a eu pour ambition d'analyser l'impact de cette transformation numérique sur le développement des compétences au sein des entreprises algériennes, en prenant pour cas d'étude la Sarl Bejaia logistique.

L'objectif principal de cette recherche est d'analyser l'impact de la numérisation sur le développement des compétences au sein des entreprises algériennes, en se concentrant spécifiquement sur le cas pratique de la Sarl Bejaia logistique.

En d'autres termes, notre recherche visait à :

- ✓ Comprendre comment l'introduction et l'utilisation des technologies numériques (la numérisation) influencent les compétences requises et développées chez les employés.
- ✓ Démontrer cette influence par une étude concrète menée au sein d'une entreprise algérienne, la Sarl Bejaia logistique.
- ✓ Mettre en évidence les changements (positifs, en l'occurrence, comme vous l'avez trouvé) dans la productivité et la prise de décision qui résultent de cette interaction entre numérisation et compétences.

La Numérisation, bien plus qu'une simple tendance, s'impose comme une nécessité impérieuse pour les entreprises modernes. D'après ce que nous avons constaté du point de vue théorique, la littérature abonde en études soulignant le rôle fondamental de la digitalisation dans l'amélioration de la productivité, l'optimisation des processus décisionnels et la création de nouvelles opportunités économiques. Elle redéfinit également le profil des compétences recherchées, exigeant une adaptabilité accrue des employés et une maîtrise des nouveaux outils technologiques.

Comme il nous est apparu clairement à travers le volet pratique ou empirique de cette recherche sur la base de ses résultats, l'enquête menée auprès des 72 employés de la Sarl Bejaia logistique a corroboré ces postulats théoriques. Les données recueillies ont révélé une corrélation positive et significative entre l'adoption de la numérisation et l'évolution des compétences au sein de l'entreprise. Il a été observé que la digitalisation des opérations et des outils de travail pousse les salariés à développer de nouvelles aptitudes techniques (maîtrise de logiciels, d'applications spécifiques) ainsi que des compétences transversales essentielles (résolution de problèmes complexes, pensée critique, communication collaborative à distance, autonomie et adaptabilité). Ces nouvelles compétences contribuent directement à l'amélioration de l'aide à la prise de décisions et à l'augmentation de la productivité, confirmant ainsi les changements organisationnels et économiques positifs associés à la digitalisation mentionnés dans les entreprises algériennes.

En somme, cette étude met en lumière l'importance cruciale d'une stratégie de numérisation bien pensée et accompagnée par des programmes de développement de compétences adéquats. Pour les entreprises algériennes, investir dans la digitalisation sans former leurs ressources humaines aux nouveaux défis qu'elle engendre serait une démarche incomplète. Le succès de la transition numérique repose intrinsèquement sur la capacité des employés à s'approprier et à maîtriser les outils et les méthodes de travail numériques.

Cependant, il est important de noter que cette étude, malgré ses apports significatifs et sa pertinence, présente certaines limites inhérentes à sa méthodologie, notamment son caractère monographique, étant circonscrite à une seule entreprise et à un échantillon spécifique. Une généralisation complète des résultats à l'ensemble du tissu économique algérien nécessiterait des recherches complémentaires et des études à plus grande échelle couvrant différents secteurs, tailles d'entreprises et régions. Néanmoins, les tendances et les corrélations observées ouvrent des perspectives significatives et fournissent une première lecture précieuse des défis et opportunités de la numérisation des compétences en Algérie, offrant des pistes concrètes pour l'action. Enfin, nous espérons ardemment que cette recherche constituera un complément précieux et une contribution significative aux études antérieures menées sur l'impact de la Numérisation sur le développement des compétences. Plus encore, nous souhaitons qu'elle serve de base solide et d'étape préliminaire fructueuse pour de futurs sujets de recherche dans le vaste domaine de la sociologie, explorant plus en profondeur les dimensions sociales, organisationnelles et humaines de la transformation numérique. Cela inclut l'étude de l'évolution du travail (télétravail, travail hybride), les nouvelles formes d'organisation (structures agiles), les mutations des identités professionnelles (apparition de nouveaux métiers, disparition d'anciens), les défis d'inclusion numérique (fracture numérique, accès à la formation), et l'intégration des technologies dans la société algérienne face à une transformation numérique accélérée et généralisée. Cette interprétation ouvre la voie à des réflexions plus larges sur la préparation de la force de travail algérienne aux emplois de demain et à la construction d'une économie numérique résiliente et inclusive.

En résumé, nos résultats de recherche confirment que la numérisation joue un rôle actif et bénéfique dans le développement des compétences des employés, ce qui se traduit par une amélioration de la prise de décision et une augmentation de la productivité au sein de l'entreprise étudiée (Sarl Bejaia logistique).

- ✓ Une corrélation positive et significative entre la numérisation et le développement des compétences : Les données collectées ont clairement montré que l'adoption et l'intégration des outils numériques au sein de la Sarl Bejaia logistique ont effectivement conduit à une évolution et un renforcement des compétences des employés.

Nous avons finalisé notre travail par le chapitre 05 où nous avons fait l'analyse des résultats de notre enquête. Les tableaux réalisés nous ont permis de traiter les données pour en arriver à cette conclusion

Enfin, nous espérons que cette recherche sera un complément aux études antérieures menées sur l'impact de la Numérisation sur le développement des compétences, et constituera une étape préliminaire pour de futurs sujets de recherche dans le domaine de la sociologie.

## LISTE BIBLIOGRAPHIQUE ET WEB-GRAPHIQUE :

### Liste bibliographique :

- 1-AbdelkaderRACHEDI. (2006). L'impact de tic sur l'entreprise. *mémoire de magister*, p. 153.
- 2-AbdelkaderZineYounes&HafoudaAlamir. (2018). contributions de la gestion l'administration électronique a la qualité du service publique. (M. B. Ahmed, Éd.) *Revue des science Economiques de Gestion et des sciences commerciales*, 11(23), 1.
- 3-AbderrahmaneToufik. (2003). L'administration életronique centre d'experiences professionnelles administratives. 96.
- 4-AISSOUYacine&Amarazineddine. (2022-2023). l'mpact de la numérisation sur le développement durables des entreprises. *Mémoire de master en science de Gestion spécialité managment*.
- 5-AKTOUF. (19987). *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative organisation une introduction a la demarche classique et une critique*. Montréal l'Université du Québec.
- 7-Alain Meignant. (1995). *Les compétences de la fonction ressources humaines*,. paris: Editions Liaisons.
- 8-Alain mikol. (s.d.). *le cas pratique d'organisation et de gestion de l'entreprise*. paris ,CLET, 1988.
- 9-AlainDesreumaux. (1992). *Introduction a la gestion des entreprises*. (A. Colin, Éd.) paris: Editions Armand colin.
- 10-Alsharif, A. N. (2009). Le gouvernement comme stratégie de reformulation du role de L'Etat et des fonctions de ses institutions réalité et défis. *La fatalité de la numérisation comme mécanisme de mise en oeuvre de l'administration électronique*, 113.
- 11-AmélieBernier&sylvieMonchatre. (2018). *Introduction:Emploi, travail et compétences a l'épreuve du numérique. Lien social et politiques*. (l. n. scientifique, Éd.) QUébec. Récupéré sur <https://doi.org/10.7202./105630lar>
- 12-AMMARI&BOUMAHD. (2024, septembre). Développement Durable des compétences numériques:Défis et perspectives. *INTERNATIONAL JOURNAL OF ADVANCED RESEARCH IN INNOVATION,MANGEMENT&SOCIAL SCIENCES*, 3.
- 13-ANGERS. (1997). *Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines*. Casbah.
- 14-ANGERS. (1997). *Initiation pratique a la méthodologie des siences humaines*. Casbah.
- 15-Annick haegel. (2016). *toute la fonction ressources humaines savoir faire savoir etre*. paris: DUNOD.
- 16-BENDAIDA Houari. (2006, avril). La gestion des compétences et le knowledge management outils stratégiques du mangement de l'entreprise. 11.
- 17-Boterf, G. L. (2002). paris: Editions d'organisation.
- 18-BouhadjarMeriem&Ghalemlham. (2022, 12 29). Les Effets De La Transformation Numérique sur L'écosystème Des Entreprises. *politique Mondiale*, 6(2).

- 19-capgemini. (8juin2017). la culture des entreprises représente l'obstacle numéros 1 a la transformation digitale. Récupéré sur <http://www.capgemini.com./fr/news/communiqués-de-presse/la--culture-des-entreprises-represente-lobs/>
- 20-CécileDejoux. (2001). *les compétences au coeur de l'entreprise*. paris: Editions Eyrolles.
- 21-CécileDejoux. (2001). *les compétences au coeur de l'entreprise*. France: Editions d'organisation.
- 22-cécileDejoux. (2011). *les compétences au coeur de l'entreprise*. France: Editions Eyrolles.
- 23-Celile Dejoux. (2001). *les compétences au coeur de l'entreprise*. France: Editions d'organisations.
- 24-Cianni, M. S. (2017). transformer les organisations vers un monde numérique stratégie humaine. *L'impact de la digitalisation au sein du département des ressources humaines*, pp. 14-20.
- 25-claudeLévyLoboyer. (2009). *la gestion des compétences*. paris: Editions d'organisation.
- 26-coopération, B. d. (2014). Guide de gestion d'un projet de numérisation. 06.
- 27-DEFLAOUILAHLOU. (2021-2022). l'impact de la Numérisation sur le processus décisionnel. *Mémoire de master*.
- 28-DejouxCelile. (2007, 02 02). *Organisation qualifiante et maturité en gestion des compétences*. France: Editions d'organisation.
- 29-Déphteau. (2000). *la Démarche d'une recherche en science humaines*. Québec: Presses de l'Université Laval.
- 30-Dictionnaire la numérisation et la conservation d'informations. (2023, 04 28). Récupéré sur <HTTPS://WWW.Toupie.org>.
- 31-Didier GOBERT et Etienne MONTERO. (s.d.). *L'ouverture de la preuve littérale aux Ecrits sous forme Electroniques*.
- 32-Dominique puthod, C. T. (2007, 02 28). la théorie de l'avantage concurrentiel fondé sur les ressources , une illustration avec le group SALOMON. *La revue Gestion*, 16(3), 135-154.
- 33-Editoriale, p. E. (2024, MARS 16). *Développement des compétences numériques pour la transformation digitale*.
- 34-El-Khoury, D. (2017). La transformation numérique et RH de classe mondiale . *L'impact de la digitalisation au sein du département des ressources humaines*.
- 35-EmmanuelBaudoin. (2019). *Transformation digitale de la fonction RH*. paris: Dunod. Récupéré sur <https://doi.org/10.3917/dunod.baudoin.2019.01>
- 36-Enkhjav, T. (2021). Repenser les modèles de compétences RH entrepreneuriat et compétences numériques. *L'impact de la digitalisation au sein de département des ressources humaines*, pp. 12-14.
- 37-EricAlséne. (1990, juillet-septembre). les impacts de la technologique sur l'organisation. (l. c. Revues, Éd.) *revue sociologie du travail*, 32(3), 321-337.
- 38-EricBrangierAlainLancy. (2004). *Les dimensions humaines du travail, théories pratiques en psychologie du travail et des organisations*. France: presses Universitaires de Nancy.



- 39-EtienneSerupiaSemuhoza. (2009). *Théories de la motivation au travail*. paris: Edition L'Harmattan,.
- 40-FethiFerhane. (2019). L'impact du marketing digital sur la performance d'entreprises algériennes. *Thèse de Doctorat* .
- 41-FouadBouguetta. (2007, juin). *société de l'information transition démocratique et développement*. Algérie: l'Office des Publications Universitaires.
- 42-Gulati, R. R. (2020). un moteur essentiel pour la transformation numérique. *L'impact de la digitalisation au sein du département des ressources humaines*, pp. 40-43.
- 43-Guy LE BOTERF. (2001). *construire les compétences individuelles et collectives*. paris: Editions d'organisations.
- 44-GuyLeBoterf. (1994). *De la compétence essai sur un attracteur étrange*. paris: Éditions d'Organisation.
- 45-GuyLeBoterf. (1998). *la gestion des compétences*. paris: Editions d'organisation.
- 46-Hugues Angot. (2006). *système d'information de l'entreprise*,. (D. BOeck, Éd.)
- 47-JeanBaptisteCarrière. (2003). profil technologique de la pME Manufacturiers québécois association des manufactures du québec. *Revue internationale(p.M.E)*, 16(2), 153.
- 48-JeanclaudeCombessie. (1996). *la methodologie en sociologie* (éd. Casbah). paris: La Découverte.
- 49-jean-Francois Amadiou, L. C. (1996). compétences et organisations qualifiante,Economica,. *La gestion des compétences dans L'entreprise*, 125.
- 50-JeanLouisLoubetdelBayle. (2000). *Initiation aux méthodes de recherche en sciences sociales*. paris: Harmattan.
- 51-JeanMariePeretti. (2003). *Gestion des ressources humaines* (éd. 11e). paris: Edition vuibert.
- 52-JeanpierreCiteau. (1992). *Gestion des ressources humaines*. paris: Editions Vuibert.
- 53-Junita, A. (2021, janvier ). La fonction stratégique RH dans le numérique. *L'impact de la digitalisation au sein du département des ressources humaines* .
- 54-LAKHDARSEKIOU. (1993). *la gestion des ressources humaines*. Bruxelles Belgique: Editions de Boeck.
- 55-LARGREE. (2001). *E-Management comment les nouvelles technologies transforment le rôle de manager*. paris: Dunod.
- 56-Le numérique:enjeux opportunités et défis d'une révolution technologique. (2023, Décembre 31). *Numérique*.
- 57-Long, A. (2015). Les professionnels des RH sont partisans de la technologie. *L'impact de la digitalisation au sein du département des ressources humaine*, p. 33.
- 58-LouiseBlondin&Lakhdarsekiou. (2001). *Gestion des ressources humaines*. Université Bruxelles: édition De Boeck.

- 59-LouvanBeirendonck. (2004). *Management des compétences Evaluation développement et gestion*. Université de Laghouat: Edition de Bock Université Bruxelles Belgique.
- 50-Madeleine, G. (2004). *Lexique des sciences sociales*. (Dalloz, Éd.) paris.
- 51-MadeleineGrawitz. (1986). *Lexique des science sociales*. paris: Dalloz.
- 52-MadeleineGrawitz. (2000). *Lexique des sciences sociales* (éd. 7<sup>e</sup> édition). (DALLOZ, Éd.) Paris: Éditions Dalloz.
- 53-MadeleinGrawitz. (2001). *Méthode des sciences sociales*. paris: Dalloz.
- 54-MANSEUR&RAHLI. (2022/2023). la numérisation du système d'information. *mémoire de master en science de Gestion*.
- 55-MARTORY&CROZET. (2002). *Gestion des ressources humaines*. paris: Dunod.
- 56-MauriceAngers. (1997). *Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines*. Alger: Editions casbah.
- 57-MauriceAngers. (1997). *Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines*. casbah: centre Educatif et culturel.
- 58-MEZHOUD&MEZIANI. (2022/2023). L'impact de la numérisation sur le changement organisationnel.
- 59-MichaelAguilar. (2009). *l'art de motiver*. paris: édition Dunod.
- 60-MichelGermain. (1998). *intranet ECONOMICA*. paris: Éditions Economica.
- 61-Ministère. (2025). Emploi et solidarité sociale. *La gestion du changement*.
- 62-MohamedLouadi. (2005). *Introduction aux technologies dell'information et de la communication*. francais Universitaire centre de publication: Centre Universitaire de Publication.
- 63-MONTERO, D. G. (2001). *Louverture de la preuve littéraire aux Ecrits sous forme Electronique*.
- 64-MOUHOUBI&TOUIL. (2022/2023). La Formation Outil De Développement Des compétences Au sein De L'entreprise BMT. *Mémoire de master Management des ressources humaines*.
- 65-NicoleAubert. (2003). *Diriger et motiver Art et pratique du management*. paris: Edition Organisation.
- 66-NouarFaouzi. (2021). Usage et usagers du numérique en Algérie. *la revue académique des chercheurs juridiques et politique*, 76-98.
- 67-Numirize. (2025, 04 28). *les enjeux de la numérisation*. Récupéré sur numirize.com: <https://numerize.com/>
- 68-OmarAktouf. (1987). *méthodologie des sciences sociales*. Montréal: les presses de l'université du Québec.
- 69-PhilippeZarifian. (1999). *objectifs compétences pour une nouvelle logique.paris*. paris: Editions Liaisons.
- 70-pierreTOUREV. (2025, 04 20). *La numérisation du système d'information*. Consulté le 04 28, 2025, sur Toupie.org.Dictionnaire la numérisation et la conservation d'information: <https://www.toupie.org>.

- 71-QUIVY&CAMPENHOUDT. (2006). *Manuel de recherche en sciences sociales*. paris:DUNOD. paris: DUNOD.
- 72-Racheed, O. b. (2007). Le développement des ressources humaines et son role dans l'activation de la gestion électronique. *L'impératif de la numérisation comme mécanisme d'application de la gestion électronique en Algérie*, 27 28.
- 73-RAHLI&MANSEUR. (2022-2023). la numérisation de systèmes d'inforamtion. *mémoire de master 02 spécialité managment*.
- 74-RaymondBoudon. (1969). *Les méthodes en sociologie*. paris: les presses universitaires de france( PUF).
- 75-RobertJGravel. (1978). *guide méthodologique de la recherche*. QUébec: Les Presses de l'Université du Québec (PUQ).
- 76-RolandFoucherNormandpetterson&AbdlhadiNaji. (2008, 12 26). *La gestion des compétences dans l'entreprise*. L'Harmattan.
- 77-SaciaArroussi. (2024, 12 21). Reveu Académique de la Recherche Juridique. *obstacles juridiques a la contentieux électronique en Algérie*, 8(1), 598-610.
- 78-scannernter. (2023, 05 04). Récupéré sur <https://www.scannernter.fr>
- 79-SofiaBenkhidenaima. (2017). Les facteurs déterminants de l'adoption des TIC par les entreprises. *Mémoire de master en Management des organisations*.
- 80-Sotnikova, N. (2020). Technologies numériques dans la gestion des ressources humaines Théorie et études de gestion pour les entreprises rurales. *L'impact de la déigitalisation au sein du département des ressources humaines*.
- 81-Sousa, M. W. (2018). Des compétences durables pour le monde du travail dans le numérique . *L'impact de la digitaisation au ein de département des ressources humaines*, pp. 399-405.
- 82-ST-Amant, G. (2004). Gouvernement en ligne cadre d'évolution de l'administration électronique cahier de recherche de l'ESG. 12.
- 83-suttonMarion. (2025, 03 19). *Révolution numérique en entreprise surmonter les obstacles pour une transformation réussie*. Récupéré sur <http://le-secretariat.net/revolution-numerique-en-entreprise-surmonter-les-obstacles-pour-une-transformation-reussie/>
- 84-SylvieGuerrero. (2014). *Les outils des RH:Les savoir-faire essentiels en GRH*. paris: Dunod.
- 85-TaharMohcinAlghalibi&AhmedAlisalih. (2010). *organizational Development:Apport analytique Wael publishi Amman*. 25.
- 86-TAQI. (2022, Fevrier 17). *Etudes antérieures définition,importance et comment les préparer*. Récupéré sur <https://www.maktabtk.com/blog/post/3160/%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%B1%D8%A7>
- 87-Vatier, R. (2011). *La formation continue*. paris: éd EMS.
- 88-vivekKale. (2016). *Renforcer l'intelligence d'entreprise*. Etats unis: Auerbach publications.

89-YAICI&LAHDIR. (2021, juin). Impacts organisationnels de la numérisation. *Mémoire de Master en sciences de Gestion*, p. 33. Récupéré sur [Https://print-valeu.fr](https://print-valeu.fr).

# **Annexes**

**Université Abderrahmane Mira de Bejaia**

**Faculté des sciences humaines et sociales**

**Département de sociologie**

**En vue de l'Obtention du diplôme de Master 2 en**

**sociologie**

**Option : sociologie des organisations et de travail**

**Mémoire de fin de cycle**

*Thème :*

**Numérisation et développement des compétences  
au sein des entreprises algériennes cas pratique :  
Sarl Bejaia logistique**

**Information :**

En vue de l'obtention du diplôme de Master 2 en sociologie, et en tant que salariés de la Direction de Bejaia logistique, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir répondre au questionnaire suivant avec précision et objectivité d'une manière qui exprime votre point de vue et votre véritable attitude envers l'institution. Nous confirmons que les informations que vous fournirez seront utilisées pour uniquement à des fins de recherche scientifique.

Nous vous remercions de votre coopération

**Réaliser par : Mme. BENYOUB lyakout      sous la direction de Dr. HALLIS Samir**

## Année universitaire :2024/2025

### Questionnaire

#### Axe 1 : Informations personnelles

- 1- Sexe : Hommes ☐ Femme ☐
- 2- Age : 21-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51-et plus ☐
- 3-Niveau d'étude : primaire ☐
- secondaire ☐
- Universitaire ☐
- 4-Expérience professionnelle : moins de 5ans ☐
- De 5-10 ☐
- De 11-15 ☐
- De 16-20 ☐
- De 20 et plus ☐
- 5-Nature de formation : Technique ☐
- Littéraire ☐

#### Axe 2 : Processus de numérisation à la seine de l'Entreprise

- 6-Votre entreprise utilise-elle des technologies numériques ? oui ☐ non ☐
- Si oui lesquelles ?
- Des PC ☐
- Des logiciels ☐
- Des techniques de control ☐
- Des Technologies de communication ☐
- Autres ☐
- 7-Votre entreprise remplace-elle les technologies numériques d'une période à l'autre ? oui ☐ non ☐
- 8-Utilisez-vous des technologies numériques dans votre poste ? oui ☐ non ☐

9-Croyez-vous que l'adoption des technologies numériques est très importante pour l'efficacité des entreprises d'aujourd'hui ? oui ☐ non ☐

10-Croyez-vous que votre entreprise utilise beaucoup de technologies numériques ? oui ☐ non ☐

### **Axe 3 : Numérisation et mesures adoptées**

11-A votre avis, l'adoption des technologies numériques peut changer le contenu de travail ? oui ☐ non ☐

Pourquoi ?.....

12-Si des salariés refusent l'utilisation de ces technologies numériques, quelle est la réaction des responsables au sein de votre entreprise ?

Sanctionner les concernés ☐

Aider les concernés ☐ Autres ☐

13-Votre entreprise adopte des programmes de formation dans le cadre de ses processus de numérisation ? oui ☐ non ☐

14-Votre entreprise change la fonction de certains salariés après un processus de numérisation ? oui ☐ non ☐

15-Votre entreprise recrute de nouveaux salariés après un processus de numérisation ? oui ☐ non ☐

### **Axe 4 : Numérisation et développement des compétences**

16-Croyez-vous que la maîtrise des nouvelles technologies numériques nécessite de nouvelles compétences différentes ? oui ☐ non ☐

17-Trouvez-vous des difficultés dans votre travail quand vous utilisez de nouvelles technologies numériques ? oui ☐ non ☐

18-Bénéficiez-vous des formations à cause de la numérisation ? oui ☐ non ☐

19-Corroyez-vous que le travail avec de nouvelles technologies numériques permet d'acquérir de nouvelles compétences ? oui ☐ non ☐

20-Croyez-vous qu'un programme d'accompagnement pour aider les salariés est nécessaire dans un processus de numérisation ? oui ☐ non ☐

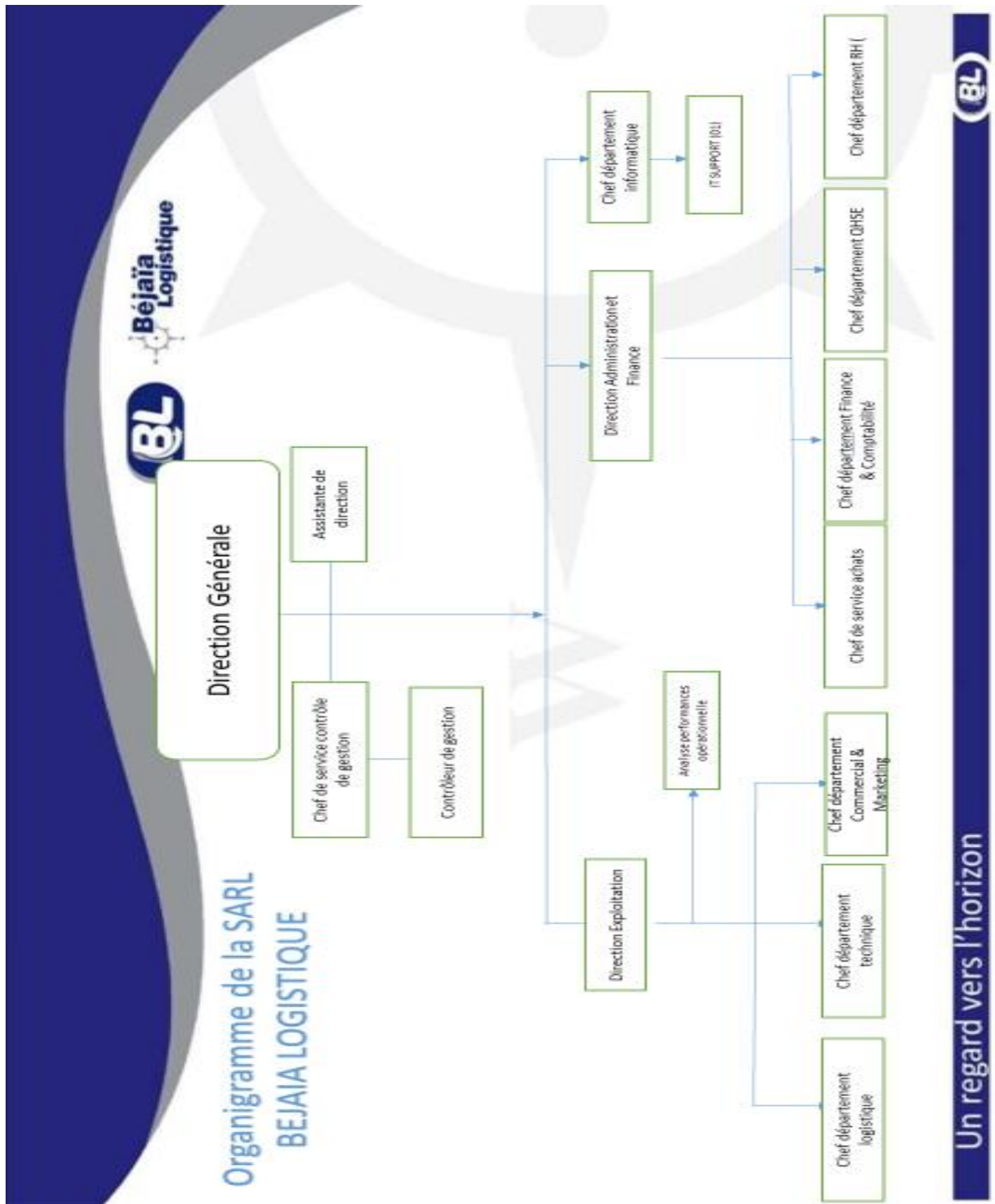
21-Voulez-vous ajouter d'autres choses ?.....

**Merci infiniment**



Figure02 :Registre de L'entreprise

**L'ORGANIGRAMME DE LA DERECTION DE BEJAIA LOGISTIQUE :**



## Résumé :

Le thème de La numérisation ou la digitalisation des entreprises est maintenant devenu une nécessité. Si bien que ces dernières sont prêtes à remodeler l'intégralité de leur structure, de leur stratégie et de leur culture pour y intégrer des outils de nouvelle technologie ; tels que les ERP, les CRM et les GED. Ces outils sont réputés pour faciliter le quotidien des entreprises et représentent un tremplin non négligeable pour l'aide à la prise de décisions en entreprise et l'augmentation de sa productivité. Des changements organisationnels et économiques positifs ont été enregistrés chez diverses entreprises ayant adopté la digitalisation. Ceux-ci faisant l'objet principal de notre travail de recherche sur le rendement des salariés au sein des institutions algériennes. Pour atteindre cet objectif, un questionnaire composé de 21 questions a été distribué à un échantillon de 72 employés de la Direction de Béjaia logistique, qui. L'étude a conclu les résultats suivants :

La Numérisation qui prévaut à la Direction de la sarl béjaia logistique "La Numérisation qui prévaut à la Direction de la sarl béjaia logistique a été au coeur de notre étude et s'avère avoir un impact significatif sur le développement des compétences et le rendement des employés, comme l'ont démontré les résultats de notre recherche."

Mots clés : Numérisation, développement des compétences, l'entreprise.

ملخص :

ملخ ص : أصبحت رقمنة الشركات الآن ضرورة . حتى أنها جاهزة لإعادة تشكيل هيكلها و استراتيجيتها و ثقافتها بالكامل لإعادة دمج ادوات التكنولوجيا الجديدة . تشتهر هذه الادوات بتسهيل الحياة اليومية للشركات و تمثل نقطة انطلاق مهمة لدعم اتخاذ القرار في الاعمال و زيادة الانتاجية . تم تسجيل عدة تغييرات تنظيمية و اقتصادية ايجابية في مختلف الشركات . التي اعتمدت الرقمنة . و هذا هو الموضوع الرئيسي الذي سنتناوله في هذا العمل البحثي

:الكلمات المفتاحية

التحول الرقمي، وتطوير المهارات، الشركة

## Summary:

The theme of business digitization has now become a necessity. Companies are increasingly willing to reshape their entire structure, strategy, and culture in order to integrate new technological tools such as ERP, CRM, and EDM systems. These tools are known to facilitate daily operations and serve as a significant springboard for decision-making and productivity improvement. Positive organizational and economic changes have been observed in various companies that have adopted digitization. These outcomes are the main focus of our research work on employee performance within Algerian institutions.

To achieve this objective, a questionnaire consisting of 21 questions was distributed to a sample of 72 employees from the Béjaïa Logistics Directorate. The study reached the following conclusion:

The digitization prevailing at the Directorate of Béjaïa Logistics Ltd. was at the core of our research and has proven to have a significant impact on skills development and employee performance, as demonstrated by the results of our study.

Keywords: Digitization, skills development, business.