

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE**

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT  
ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA**



**MEMOIRE DE FIN D'ETUDES**

Master en Management Stratégique et Système d'Information

**L'impact de l'introduction des nouvelles technologies de  
l'information et de la communication(NTIC) dans les  
institutions du secteur public.  
Etude de cas : la Caisse Nationale des Assurances Sociales  
(CNAS).**

**Elaboré par : BETOUCHE Randa**

**Encadré par : Dr Baki Maha Lamia**

**Année : 2018-2019**

## Résumé :

La caisse nationale des assurances sociales à entamée en ce début de millénaire nombre de démarches afin de moderniser son système de management en introduisant notamment les nouvelles technologies de l'information et de la communication dans ces procédures de travail. Lors de cette étude nous allons essayer de mesurer l'impact qu'a eu leur introduction sur la CNAS par rapport à son fonctionnement, ces effectifs, et sa performance de manière générale.

**Mots clés:** TIC-NTIC –CNAS.

## ملخص:

مع بداية الألفية تطرق الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لعدة تغييرات على مستوى أنظمتة التسييرية بغية تطويرها، ومن بينها إدخال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال على هذه الأنظمة أو بالأحرى على طرائق ومناهج الأداء الوظيفي. من خلال هذه الدراسة، والتي سنتناول التأثير الذي أحدثه إدخال هذه التقنيات على الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي. وبالتحديد على مستوى، سيرها، على مستوى الأداء الوظيفي، وعلى مستوى فعالية المؤسسة بصفة شاملة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيات الإعلام والاتصال -التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال-الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

## Abstract:

At the beginning of the new millennium, the Algerian national found of social insurance initiated a number of steps to modernize its management system, including the introduction of new information and communication technologies into these working procedures. Through this study, we will try to measure the impact that their introduction has had on the national social insurance found in relation to the company operations, workforce, and its performance more generally.

**Key words:** ICT– NICT-CNAS.

## Remerciements :

*A toute personne ayant contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire,*

- ✚ **Merci à mes chers parents, à Sarah, et à Rachel.**
- ✚ **Merci à Madame Baki, pour son encadrement, ses encouragements et son soutien inconditionnels.**
- ✚ **Merci à Asma, Ahmed, Yousra, Rafik, Imene et Asma.**
- ✚ **Remerciements particuliers à Mr Kouadria , Mr Manseri et Mr Gasmi pour leur encadrement au niveau de la CNAS. Merci infiniment !**

**Du FOND DU CŒUR, MERCI !**

## Table des matières

<b>Résumé .....</b>	<b>i</b>
<b>Remerciements.....</b>	<b>ii</b>
<b>Table des matières .....</b>	<b>iii</b>
<b>Liste des tableaux .....</b>	<b>vi</b>
<b>Liste des figures .....</b>	<b>vii</b>
<b>Liste des abréviations, sigles et acronymes.....</b>	<b>viii</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre I : Revue de la littérature et cadre conceptuel.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Revue de la littérature.....</b>	<b>6</b>
1.1 Définition des concepts .....	6
1.2 Nouvelles technologies de l'information et de communication .....	10
1.3 Les technologies de l'information et de la communication .....	10
1.4 Les TIC vs les NTIC .....	11
1.5 L'apparition des NTIC dans les organisations .....	12
1.6 Les études antérieures .....	12
<b>2. Cadre conceptuel : .....</b>	<b>16</b>
2.1 Généralités sur les NTIC .....	16
2.1.1 Définition des NTIC .....	16
2.1.2 Caractéristique des NTIC .....	17
2.1.3 les différents types de NTIC .....	18
2.1.4 Le rôle des NTIC .....	19
2.1.5 Comment réussir l'introduction des NTIC dans l'entreprise .....	20
2.1.6 La stratégie de l'entreprise face aux NTIC .....	21
2.2 Caractéristique du secteur public .....	23
2.2.1 Définition du secteur public .....	23
2.2.2 Spécifications du service public .....	24
2.2.3 Public vs privé .....	26
2.3 Mesure de la performance des NTIC .....	26
2.3.1 Définition de la performance .....	26
2.3.2 Évaluation de la performance des NTIC .....	28

<b>Chapitre II : cadre méthodologique et contexte organisationnel.</b> .....	29
1. positionnement épistémologique .....	30
2. approches de recherche .....	31
3. Méthode de recherche.....	31
4. Collecte de données.....	32
4.1 La recherche documentaire.....	33
4.2 Pré-enquête .....	34
4.3 L'observation .....	35
4.4 Le questionnaire .....	35
4.4.1 Définition du questionnaire .....	35
4.4.2 Types de questions .....	36
4.4.3 La formalité des modalités de réponses .....	37
4.4.4 Présentation du questionnaire .....	38
4.5 L'enquête.....	38
4.5.1 Echantillonnage .....	38
4.5.2 Modalités pratiques de l'enquête.....	39
5. Traitement de données.....	40
<b>Chapitre III: Evaluation de l'impact de l'introduction des NTIC au sein de la CNAS</b> ...	41
1. La CNAS et les NTICS .....	44
1.1 Première phase :La CNAS avant les TIC .....	44
1.2 Deuxième phase : L'introduction des TIC au sein de la CNAS.....	44
1.3 Troisième phase : Emergence des NTIC au sein de la CNAS.....	46
2. Les types de NTIC existants au sein de la CNAS .....	46
2.1 Site web .....	46
2.2 Chifa web .....	47
2.3 EL HANAA.....	51
2.4 Service de paiement TPE .....	51
2.5 Portail de la Télé-déclaration .....	53
3. L'impact de l'introduction des NTIC .....	55
3.1 Introduction .....	55
3.2 Présentation et interprétation des résultats de l'étude de l'impact .....	55
Conclusion .....	76
Références bibliographiques .....	79
Annexe A-Questionnaire de recherche .....	83

## LISTE DES TABLEAUX :

Tableau N°1. La répartition de l'échantillon selon la Wilaya .....	55
Tableau N°2. La répartition de l'échantillon selon l'Age.....	56
Tableau N°3. La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction. ....	56
Tableau N°4 : La répartition de l'échantillon selon le niveau hiérarchique.....	57
Tableau N°5. Tableau représentatif des résultats de la question Q30. ....	58
Tableau N°6. Tableau représentatif des résultats de la question Q32. ....	58
Tableau N°7. Tableau représentatif des résultats de la question Q3. ....	59
Tableau N°8. Tableau représentatif des résultats de la question Q20. ....	60
Tableau N°9. Tableau représentatif des résultats de la question Q20. ....	60
Tableau N°10. Tableau représentatif des résultats de la question Q20. ....	61
Tableau N°11. Tableau représentatif des résultats de la question Q20. ....	61
Tableau N°12. Tableau représentatif des résultats de la question Q33. ....	62
Tableau N°13. Tableau représentatif des résultats de la question Q33. ....	62
Tableau N°14. Tableau représentatif des résultats de la question Q27. ....	63
Tableau N°15. Tableau représentatif des résultats de la question Q27. ....	63
Tableau N°16. Tableau représentatif des résultats de la question Q27. ....	64
Tableau N°17. Tableau représentatif des résultats de la question Q29. ....	65
Tableau N°18. Tableau représentatif des résultats de croisement de Q7 et Q32.....	65
Tableau N°19 : Tableau représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18.....	66
Tableau N°20. Tableau représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18.....	67
Tableau N°21. Tableau représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18.....	68
Tableau N°22. Tableau représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18.....	69
Tableau N°23 . Tableau représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18.....	70
Tableau N°24. Tableau représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18.....	71
Tableau N°25. Tableau représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18.....	72
Tableau N°26. Tableau représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18.....	73

## LISTE DES FIGURES :

<b>Figure N°1.</b> organigramme de la direction générale de la CNAS.....	6
<b>Figure N°2.</b> Modèle d'évaluation de W. Delone et E. McLean en 1992 .....	17
<b>Figure N°3.</b> Le nouveau modèle d'évaluation de W. Delone et E. McLean en 2003.....	18
<b>Figure N°4.</b> exemple d'un réseau Intranet. ....	46
<b>Figure N°5.</b> Accueil du Site Web de la CNAS. ....	46
<b>Figure N°6.</b> Accueil du site Chifa web .....	48
<b>Figure N°7.</b> Exemple de l'état de suivi des assurés sociaux.....	48
<b>Figure N°8.</b> Accueil Application EL Hanaa .....	50
<b>Figure N°9.</b> Exemple de l'historique d'un Assuré sociale.....	50
<b>Figure N°10.</b> Procédure de l'E-paiement.....	52
<b>Figure N°11.</b> Procédure de l'E-Banking .....	52
<b>Figure N°12.</b> Procédure de paiement des cotisations.....	53
<b>Figure N°13.</b> Exemple de la Télé-Déclaration.....	54
<b>Figure N°14 :</b> Attestation de mise à jour. ....	54
<b>Figure N°15 :</b> Figure représentatif des résultats de croisement de Q7 et Q32.....	66
<b>Figure N°16.</b> Figure représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18.....	67
<b>Figure N°17.</b> Figure représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18.....	68
<b>Figure N°18.</b> Figure représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18.....	69
<b>Figure N°19 :</b> Figure représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18.....	70
<b>Figure N°20.</b> Figure représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18.....	71
<b>Figure N°21.</b> Figure représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18' .....	72
<b>Figure N°22.</b> Figure représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18.....	73
<b>Figure N° 23.</b> Figure représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18.....	74

## **LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES :**

- **TIC** : Technologies de l'Information et de la Communication.
- **AT** : Accidents de Travail.
- **MP** : Maladies Professionnelles.
- **CNAS** : Caisse Nationale des Assurances Sociales.
- **SI** : Système d'Information
- **NTIC** : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.
- **DG** ; Direction Générale.
- **DI** : Direction de l'Informatique.
- **IT** : Information Technology.

# **INTRODUCTION**

L'entreprise algérienne n'aura pas échappé aux mutations technologiques qui ont impacté le monde en ce début de millénaire, des bouleversements qui ont impacté aussi bien les salariés de ces entreprises que la société civile de plus globale.

Les technologies de l'information et de la communication constituent un facteur d'accélération des échanges commerciaux. Les marchés se mondialisent et se segmentent pour fidéliser des clients mobiles, de plus en plus. L'entreprise algérienne doit s'adapter encore plus rapidement pour être compétitive. Le recours au travail en équipe, à la restructuration des niveaux hiérarchiques, tout comme à la polyvalence des effectifs conduisent au développement de l'organisation apprenante.

Les technologies de l'Information et de la communication (TIC) sont devenues un nouveau vecteur de plus en plus important à la croissance économique de l'entreprise, elles ont transformé la planète en un petit village (l'ère numérique). Ces TIC ont changé le comportement du personnel (structure transversale). L'association de l'informatique et des télécommunications a permis la circulation de l'information dans le monde, donnant le pouvoir à celui qui la détient, l'information est la matière première du futur. Ces TIC exigent des compétences et une maîtrise élevées pour être optimales.

Dans le cadre des évolutions technologiques et de la diversification des relations et de l'organisation du travail, les salariés algériens sont confrontés à une plus grande mobilité interne et externe à l'entreprise, géographique et professionnelle ainsi qu'au besoin d'entretenir et d'améliorer leurs niveaux de compétences et de qualifications. Pour gagner la bataille il faut que le personnel participe au développement de l'entreprise. Au cours de ce siècle on assiste au passage de l'économie matérielle à une économie immatérielle, qui consiste à chercher une productivité de plus en plus croissante.

Le développement de la nouvelle économie dépend davantage des connaissances et de la créativité de l'être humain que des ressources naturelles. Cette nouvelle tendance de l'économie mondiale se trouve en pleine mutation d'une économie de production à une économie d'information et de savoir. L'économie du marché est une économie de réseaux de services où l'information est la source moyenne de création de la valeur ajoutée. Ainsi le partage de l'information et le partenariat s'imposent au sein de l'organisation. Face à ces exigences (telles que mondialisation : ouverture du marché, alliance partenariat...),

l'entreprise algérienne doit s'adapter et adapter son organisation avec les outils appropriés. En cela les Technologies de l'Information et de la Communication (abréviation souvent utilisée TIC) offrent une meilleure opportunité pour l'entreprise algérienne.

- **Problématique :**

La mission de la Caisse Nationale des Assurances Sociales, est de gérer l'assurance maladie (risque maladie, maternité, invalidité, décès) et accidents de travail / maladies professionnelles (AT-MP) des travailleurs salariés en Algérie.

Dans le cadre de l'amélioration du service public et de la lutte contre toute forme de bureaucratie rendant la vie dure aux citoyens en matière d'obtention des prestations servies ainsi que de faire valoir leurs droits à la sécurité sociale, la CNAS ne cesse de développer et améliorer son système d'information (SI) en se basant sur les technologies de l'information et de la communication modernes (NTIC). Pour cela nous avons décidé de mener une étude au niveau de la direction générale(DG) qu'on présentera ultérieurement dans ce document, et plus précisément la direction informatique (DI) de celle-ci. Cette étude devra ressortir l'impact qu'a l'introduction des NTIC dans la CNAS.

La question principale de recherche est la suivante :

Quel est l'impact de l'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la Caisse Nationale des Assurances Sociales ?

Nous avons décomposé cette interrogation en trois questions afin de préciser davantage notre interrogation :

Q1/ Quel est l'impact de l'introduction des NTIC sur la performance de la Caisse Nationale des Assurances Sociales ?

Q2/ Quel est l'impact de l'introduction des NTIC sur les conditions de travail au sein de la Caisse Nationale des Assurance Sociales ?

Q3/ Quel est l'impact de l'introduction des NTIC sur les ressources humaines de la Caisse Nationale des Assurance Sociales ?

En découle donc les hypothèses suivantes :

H1/ l'introduction des NTIC a un impact positif sur la performance de l'entreprise.

H2/ l'introduction des NTIC a conduit à des changements concernant les méthodes et les conditions de travail.

H3/ l'introduction des NTIC a amélioré le rendement individuel des ressources humaines de l'organisation étudiée.

- **Organisation du mémoire :**

La suite de ce mémoire est organisée comme suit :

Nous allons aborder les principaux travaux sur lesquels s'appuie notre recherche, ainsi que les concepts clés du contexte, dans le premier chapitre intitulé revue de la littérature et cadre conceptuel.

Dans le deuxième chapitre nous présenterons la méthodologie de recherche suivie pour arriver à répondre à notre question de recherche.

Enfin, le troisième chapitre va être consacré à l'interprétation des résultats en passant par la diffusion d'un questionnaire au sein de l'organisme d'accueil.

- **Objectif de la recherche :**

L'objet du thème est de montrer que ces technologies apportent des nouveautés au sein des entreprises publiques. Aussi montrer l'importance de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans le milieu professionnel.

On tente de justifier si les entreprises et spécialement la Caisse Nationale des Assurances Sociales utilisent ces moyens dans l'accomplissement de leurs tâches.

Nous voulons aussi démontrer l'impact des NTIC sur l'entreprise et dans quelle mesure contribue-t-elle à l'évolution de l'entreprise.

- **Présentation de l'organisme d'accueil :**

La CNAS est un établissement public à gestion spécifique dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière et réputée commerçante dans ses relations avec les tiers.

Attribution de la CNAS :<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Documents internes à la CNAS.

- Couvrir les prestations des assurances sociales (maladie, maternité, invalidité, décès, AT/MP) ;
- Gérer les allocations familiales pour le compte de l'Etat ;
- Assurer le recouvrement, le contrôle et le contentieux du recouvrement des cotisations de sécurité sociale destinées au financement de ses prestations ;
- Attribuer un numéro d'immatriculation national aux assurés sociaux et aux employeurs ;
- Contribuer à la promotion de la politique de prévention des AT/MP et gérer le fonds de prévention AT/MP ;
- Gérer les prestations dues aux personnes bénéficiaires des accords bilatéraux de sécurité sociale ;
- Exercer le contrôle médical des bénéficiaires ;
- Entreprendre des actions en vue de faire bénéficier les travailleurs et leurs ayants droit de prestations collectives, sous forme de réalisations à caractère sanitaire et sociales ;
- Gérer le fonds d'aide et de secours ;
- Conclure des conventions avec les prestataires de soins ;
- Assurer l'information des bénéficiaires et des employeurs.

La CNAS est administrée par un Conseil d'Administration, elle est placée sous la tutelle du Ministère du travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale.

Elle a une compétence nationale et dispose de services centraux et locaux (11 Directions et 5 cellules au niveau de la DG ainsi que 49 agences de wilaya).

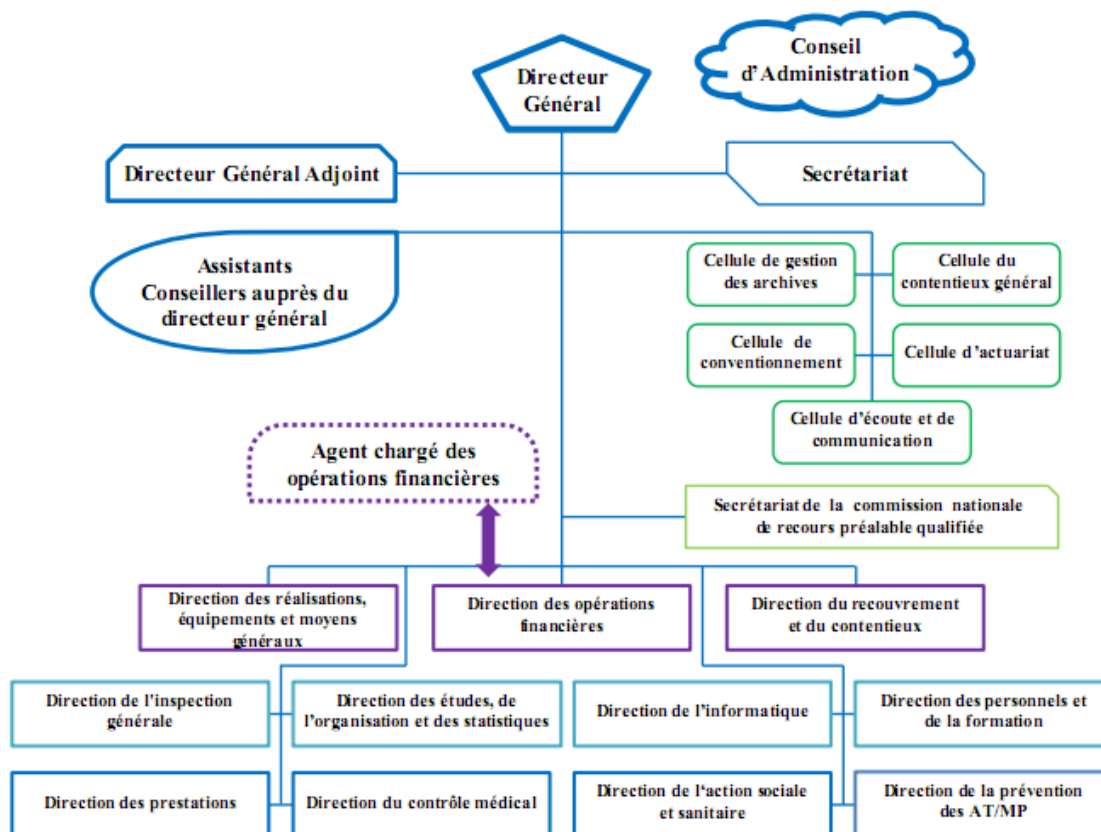
Pour remplir ses missions, la CNAS dispose de :

- Une Direction Générale sise à Ben Aknoun,
- 49 Agences de wilaya (dont 2 à Alger),
- 826 structures de paiement réparties à travers le territoire national,
- 4 cliniques spécialisées,
- 2 Centres d'orthophonie,
- École spécialisée pour les handicapés,
- 4 Centres régionaux d'imagerie Médicale (Constantine, Jijel, Laghouat et Tlemcen),
- 33 centres de Diagnostic, de soins et de dépistage précoce,
- 49 officines pharmaceutiques,
- 30 crèches et jardins d'Enfants,

- 1 Imprimerie à Constantine,
- 1 Centre familial à caractère social à Ben Aknoun ,
- 1 Complexe touristique à Melbou( W.Béjaia ).

La structure de la CNAS est organisée selon le schéma ci-dessus ;

**Figure N°1.**organigramme de la direction générale de la CNAS



Source : document interne à la CNAS.

**CHAPITRE I**  
**REVUE DE LA LITTÉRATURE ET**  
**CADRE CONCEPTUEL**

Le premier chapitre intitulé « Revue de la littérature et cadre conceptuel » est divisé en deux sous chapitres dont le premier intitulé « Revue de la littérature » et le deuxième « cadre conceptuel ».

## **1. Revue de la littérature :**

Le but de la revue de la littérature est de préciser le sens donné aux concepts utilisés. Dans la suite de cette recherche, nous expliquerons que « Les technologies de l'information et de la communication » et « les nouvelles technologies de l'information et de la communication » sont des synonymes.

### **1.1 Définitions des concepts :**

#### **➤ Technologie :**

« C'est l'art de mettre en œuvre dans un contexte local et un but précis toutes les sciences techniques et règles fondamentales qui entrent aussi bien dans la conception des produits que dans les procédés de fabrication, les méthodes de gestion ou des systèmes d'information de l'entreprise »<sup>2</sup>.

« La technologie est l'élaboration et le perfectionnement des méthodes permettant l'utilisation efficace des techniques diverses prises isolément, en groupe ou dans leur ensemble, qu'il s'agisse de technique ou de mécanique, physique ou intellectuelle en vue d'assurer le fonctionnement des mécanismes de production, de consommation de l'information, de la communication, des loisirs, de la construction et de la destruction, ainsi que des activités de la recherche artistique et scientifique. La technologie est un ensemble de savoirs, de procédés et d'outils qui mettent en œuvre les découvertes et les applications scientifiques les plus récentes dans les domaines de l'informatique et de la communication»<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>DE BOISLANDELLE Henri Mahe, Dictionnaire de gestion vocabulaire : concept et outil, economica edition, 1998, p 144.

<sup>3</sup>Dictionnaire, Microsoft Encarta, 2009, 1993-2008 Microsoft Corporation.

➤ **L'information :**

Selon LAUDON K et LAUDON L « le terme information recouvre les données qui sont présentées sous une forme utile et utilisable par les personnes ».

Pour Jacques ARSAC, « une information est une formule écrite susceptible d'apporter une connaissance. Elle est distincte de cette connaissance ». les informations nous permettent donc de compléter nos connaissances sur des événements, des personnes ou des objets. Elles peuvent exister sous plusieurs formes : écrites, picturales, orales ou sonores voire tactiles ou olfactives. En informatique, cette information est également appelée « donnée ». Elle va être conservée, traitée ou transmise à l'aide d'un support.

Pour qu'une information soit fonctionnelle, il faut qu'elle soit utilisable et de qualité.

Pour s'en assurer, elle doit remplir trois conditions : la dimension temporelle, le contenu et la forme.

- ✓ **La dimension temporelle :** l'information doit être régulièrement mise à jour et surtout être accessible et disponible à tout moment.
- ✓ **Le contenu :** l'information doit être fiable, exacte et précise. Elle doit provenir de sources sûres et vérifiées. Elle doit aussi être pertinente, adaptée et utile.
- ✓ **La forme :** l'information doit être claire. Son organisation doit permettre sa bonne compréhension. Cette condition a été facilitée grâce aux nouvelles technologies de l'information en permettant de les présenter sous formes et supports variés.

L'information au sein d'une entreprise possède de multiples sources. Elles peuvent être internes comme les documents comptables et financiers, les documents sociaux, les notes de services, les informations concernant les salariés ou bien externe comme les médias, les factures, la publicité, les lettres. L'information est donc considérée comme un outil de communication externe et interne, elle est très importante au sein des entreprises.

L'information permet d'assurer la coordination des différents services qui composent l'entreprise. Elle contribue ainsi à la cohésion sociale. Les entreprises doivent donc mettre en place des moyens qui vont lui permettre une bonne gestion de la masse d'informations qui circule en son sein.

➤ « **Information :n.f**(information, data) :

- En théorie, connaissance apportée par un événement, mesurée par la probabilité de sa réalisation. Un événement certain n'est porteur d'aucune information.

La théorie de l'information, créée par Shannon en 1948, associe à une variable son entropie, la quantité d'informations qu'elle apporte.

- Dans les systèmes informatiques, nom générique des éléments traités par les programmes. Une information a une structure appelée syntaxe et un sens appelé contenu sémantique. Les informations d'une organisation sont regroupées dans le système d'information de celle-ci.

Le centre informatique ou les ordinateurs répartis assurent le traitement de l'information ; les supports mémoires enregistrent les informations.

- En cryptologies, renseignement ou élément de connaissance susceptible d'être représentée sous une forme adaptée à une communication, un enregistrement ou un traitement, dans un environnement sécurisé. »<sup>4</sup>

➤ **La communication :**

Selon les auteurs de la revue Hermès, la communication se définit en général comme une approche globale de l'ensemble des communications. Elle recherche la cohérence entre le contenu des messages, la réalité de l'entreprise, des marques et des produits ainsi que les objectifs qu'elle poursuit.<sup>5</sup>

« La communication est l'action, le fait de communiquer d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un, l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène et l'action d'informer et de promouvoir son activité auprès du public, d'entretenir son image, par tout procédé médiatique...Alors la communication c'est exister aux yeux du "grand public qui se situe à l'extérieur de l'entreprise. La communication est d'une autre manière un ensemble d'interactions, c'est-à-dire permanentes de sorte qu'il est difficile de trouver

---

<sup>4</sup>Dictionnaire pratique, informatique, internet et nouvelles technologies de l'information et de la communication, Jacques Gualino ,Gualinoéditeur.septembre 2006

<sup>5</sup>[http://www,revue-hermès-la-revue-2006-1 page57\\_fichiers/système\\_d'information\\_fichiers/191462.html](http://www,revue-hermès-la-revue-2006-1 page57_fichiers/système_d'information_fichiers/191462.html). Consulté le 03/01/2019 à 11h

un début et une fin au processus de communication du fait de sa circularité.

On ne peut pas ne pas communiquer, c'est à la diversité des modes et formes d'expression qu'il est fait références : parole, écrit, mais aussi le regard, les gestes, les actions, sont des moyens de communication. La communication n'est satisfaisante que si tous les acteurs de la communication sont d'accord sur la nature de la relation »<sup>6</sup>

Plusieurs autres définitions de la communication comme celle de Jacques Gualino qui la définit comme suit :

La communication est vue comme un acte pour générer quelque chose, autrement dit elle joue un rôle utilitaire dans un échange donné. Ainsi, mettant l'accent sur l'aspect utilitaire et pratique de la communication. Pour les chercheurs de Palo Alto, la communication est un système. Ce dernier est un ensemble d'éléments qui entretiennent des relations entre eux.

Pour ABRAHAM MOLES, la communication est l'action de faire participer un organisme ou un système situé en un point donné R ; aux stimuli et aux expériences de l'environnement d'un autre individu ou système situé en un autre lieu et à une autre époque E, en utilisant les éléments de connaissance qu'ils ont en commun.<sup>7</sup>

La communication est un lien établi entre deux partenaires par l'intermédiaire d'un moyen de transmission et qui permet l'échange d'information symbolique entre ces correspondants. Sur ce, EDGAR MORIN, présente et succinctement les éléments de bases du processus de communication de la manière suivante<sup>8</sup> :

L'émetteur qui émet le message, le destinataire qui le reçoit, le message lui-même, un code ou un langage commun au destinateur et au destinataire, un canal de communication, l'intention de communiquer, les effets du message sur le destinataire et la rétroaction.

De toutes ces définitions on peut conclure que la communication permet aux apprenants de construire du sens.

---

<sup>6</sup>LAMIZET Bernard, SJLEM Ahmed, dictionnaire encyclopédique de sciences de l'information et de la communication, paris, 1997.p 121

<sup>7</sup> MOLES ABRAHAM, *théories structurelles de la communication et société*, Paris, Ed. Maisson, 1998, p.25

<sup>8</sup> LARAMEE, A et VALLEE BERNARD, la recherche en communication, élément de méthode, Sillery /marketing, Presses Universitaires du Québec, 1991, P.77

## 1.2 Les technologies de l'information et de la communication (TIC) :

Le terme TIC est parfois contesté, car ambigu<sup>9</sup> :

- **T** : techniques et technologies :
  - Techniques : opérations concrètes (fabriquer, adapter).
  - Technologie : c'est la somme des techniques.
- **I** : durée vitale par l'entreprise (transmission, partage, diffusion...).
- **C** : communication au cœur des transformations des activités des entreprises.

Selon HERBERT SIMON : (prix Nobel des sciences économiques 1998) ces technologies permettent de rendre : « Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, également sous forme lisible par ordinateur ; les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques... ». Ainsi les technologies d'information et de communication peuvent être définies comme étant : « L'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication ».

« Technologies de l'information : (information technology, IT) : ensemble des sciences, techniques et méthodes relatives au traitement, au stockage, à la transmission et à la présentation de l'information sous toutes ses formes»<sup>10</sup>.

Une dernière définition de Jacques Gualino qui définit les TIC comme suit :

« Technologies de l'information et de la communication (IT Information Technology) : ensemble des techniques et usages de l'informatique et des réseaux. Abréviation : TIC »<sup>11</sup>.

## 1.3 Nouvelles technologies de l'information et de la communication :

(IT, information Technology) : ensemble des techniques et usages de l'information et des réseaux de télécommunication, avec en particulier des applications multimédias,

---

<sup>9</sup>[https://www.memoireonline.com/01/10/3125/m\\_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise1.html](https://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise1.html), (consulté le 30/04/2019 à 22H :44)

<sup>10</sup>Dictionnaire pratique, informatique, internet et nouvelles technologies de l'information et de la communication, Jacques Gualino ,Gualino éditeur. septembre2006

<sup>11</sup>Idem

Abréviation NTIC<sup>12</sup>.

#### 1.4 Les TIC vs NTIC :

Selon Souleyman Sakande : « Les notions de technologies de l'information et de la communication (TIC) et de nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) (en anglais, Information and communication technologies, ICT) regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'internet, et des télécommunications.

Par extension, elles désignent aussi le secteur d'activité économique de technologies de l'information et de la communication.

Le concept de « technologies de l'information et de la communication » présente deux caractéristiques typiques des notions nouvelles : s'il est fréquemment évoqué dans les débats contemporains, sa définition sémantique reste floue. On peut d'ailleurs observer que dans cette expression le terme technologie, qui en toute rigueur signifie discours sur la technique, est utilisé à la place de technique qui serait à la fois plus simple et plus exact.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) désignent les TIC qui viennent d'être inventées. Les premiers pas vers une société de l'information furent entamés lors de l'invention du télégraphe électrique, du téléphone fixe, de la radiotéléphonie et, enfin de la télévision. L'internet, la télécommunication mobile et le GPS peuvent être considérés comme des NTIC. Le rapprochement entre l'informatique et les télécoms date de la dernière décennie du XXe siècle ; les appareils miniaturisés « multifonctions » sont sur le marché en 2005-2006 (suivi de programmes télévisuels sur téléphone portable).

Cette notion de NTIC a été créée à l'initiative de nombreux ingénieurs réseaux qui suite à l'évolution des technologies réseaux ont pensé nécessaire de distinguer ces technologies des anciennes. Toutefois aucune délimitation n'existe entre les TIC et les NTIC et donc on peut légitimement se demander quand est-ce qu'une NTIC devient ancienne. Cela conduit à une tendance qui est la disparition de ce terme »<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup>Idem

<sup>13</sup> SAKANDE Souleymane, ngassighynel, Edition universitaire européennes, paris p.23

### **1.5 L'apparition des NTIC dans les organisations :**

L'ère de la mondialisation témoigne une utilisation phénoménale de matériels, de logiciels et de services s'appuyant sur l'informatique, l'électronique les télécommunications (notamment les réseaux), le multimédia et l'audiovisuel de toutes sortes. Ces technologies, lorsqu'elles sont combinées et interconnectées, permettent de rechercher, de stocker, de traiter et de transmettre des informations, sous forme de données de divers types (texte, son, images animées, etc.), et permettent l'interactivité entre les personnes, et entre les personnes et les machines. L'utilisation de plus en plus étendue des NTIC par les entreprises a un impact significatif sur leurs activités. Ces entreprises exploitent ces technologies pour tirer profit de l'information dans le but de créer de la valeur pour leurs clients et permettant d'assurer des opérations rentables<sup>14</sup>.

L'adoption de ces technologies dans l'entreprise, induira et ne cessera d'induire des changements fondamentaux dans les fonctions de l'entreprise.

L'entreprise Algérienne ne faisant pas exception à ces changements, nous pouvons donc constater un impact considérable des NTIC sur cette dernière.

### **1.6 Les études antérieures :**

L'avancée de la technologie est considérée parmi les changements qui ont marqué à tout jamais la société, l'économie et plus particulièrement l'entreprise. Pour cela plusieurs études ont été réalisées pour tenter d'évaluer l'importance de la technologie et sa contribution à l'évolution des entreprises.

On citera à titre d'exemple l'étude réalisée par Scott MORTON Michael et aboutie en 1995 intitulée « L'entreprise compétitive au futur : technologie de l'information et transformation de l'organisation ». Le programme de la recherche a été lancé en 1984 pour étudier l'impact des technologies de l'information sur les organisations de tous genres. Il avait pour mission d'examiner comment les technologies de l'information risquent de modifier la façon dont les organisations arriveront à survivre et à prospérer dans l'environnement concurrentiel des années 90 et suivantes. Le présent ouvrage constitue le « rapport final » du programme. L'objectif de la recherche est de voir en quoi les

---

<sup>14</sup> Souleymanes sakande, idem.

organisations des prochaines années vont se distinguer de celles qui existent actuellement<sup>15</sup>.

BOULOC Pierre « NTIC : comment on tire profit » en mai 2002. Il a réalisé une étude sur l'utilisation des NTIC dans les PME. Ces NTIC touchent potentiellement tout individu qu'il soit étudiant ou retraité, chef d'entreprise ou salarié. Au niveau économique, les entreprises sont de plus en plus cyber connectées, se mettent en réseau grâce à l'intranet, développent des sites Web pour promouvoir et vendre des produits.

La réflexion fondamentale sur les NTIC était assez foisonnante, en revanche, les applications pratiques pour chaque filière faisaient largement défaut. Or, ce qui intéresse le décideur, que ce soit dans une petite ou une grande entreprise, c'est bien de savourer en quoi ces techniques pourront interférer dans son propre environnement et lui apporter pour son développement.

Nous sommes nombreux à penser que l'internet et les NTIC sont à la fois une chance et une obligation pour les entreprises. L'internet est loin d'être la seule application des NTIC dans les entreprises. L'introduction du numérique dans les systèmes de production, une gestion informatisée des appels, CRM et autres call center automatisés (messagerie vocale du téléphone par exemple), des échanges des données informatisés, l'informatisation des déclarations administratives sont autant d'applications diverses que permettent aujourd'hui ces nouvelles technologies. Dans un domaine en mutation permanente où l'évolution technologique est de plus en plus rapide, où aucune norme, qu'elle soit éthique ou légale, n'assure un fonctionnement optimal pour le bien de tous.

On peut donc affirmer que ces nouvelles technologies auront à court terme et pour tout individu une influence forte sur les comportements de consommation, les modes de pensée et les méthodes de travail<sup>16</sup>.

D'après Valériane Eté, Clémentine Lepais et Samantha Vachez « Géopolitique des TIC au Moyen-Orient : entre compétitivité étatique et stratégie de contrôle » en 2011. Le monde

---

<sup>15</sup> MORTON Michael S. S Michael, l'entreprise compétitive au future : technologie de l'information en transformation de l'organisation, Édition d'organisation, paris, 1995.p 2-3

<sup>16</sup>BOULOC Pierre, NTIC : comment en tirer profit, 8eme Edition RIA, Paris, 2003. p 3

dispose aujourd'hui de plus de moyens de communication qu'il n'y en a jamais eu au cours de l'histoire. Le vertigineux développement des technologies de l'information et de la communication touche ainsi toutes les zones de la planète. Formes en géographie, en droit, ou en science politique, les auteurs de cette remarquable monographie soulignent pourtant les ambivalences de cette évolution : en effet, si les TIC constituent dans cette partie du monde une infrastructure au service de l'impulsion de la science-technique-industrie, c'est-à-dire du développement et de profit, elles servent aussi de support aux Etats qui s'en servent pour réaffirmer leur domination. Ce stato-centrage, ici décrit, cherche à réagir à l'internationalisation des mouvements politiques et sociaux qui s'emploient à dénoncer et à critiquer les excès de régimes souvent peu démocratiques.

Les TIC apportent à cette partie du monde diverse par ses niveaux de développement, un élément nouveau de complexité.

La diffusion des TIC s'est faite plus rapidement qu'il ne l'avait prévu. Plus de la moitié de la population mondiale aujourd'hui ont accès aux TIC notamment grâce à la révolution de la téléphonie mobile<sup>17</sup>

On a aussi les modèles de W. Delone et E. McLean qui sont incontournables quand on parle d'évaluation des S.I., à la fois par le nombre de validations empiriques testées, par le nombre de débats suscités et par la succession des différentes modifications proposées par plusieurs auteurs.

➤ Le premier modèle Delone-McLean(1992) :

Il s'agit d'abord d'évaluer le « succès » d'un S.I. en considérant un processus temporel, suivant trois niveaux empruntés à Shannon et Weaver : le niveau technique de l'information, le niveau sémantique de l'information et le niveau de l'efficacité de l'information. Le succès du S.I. implique donc :

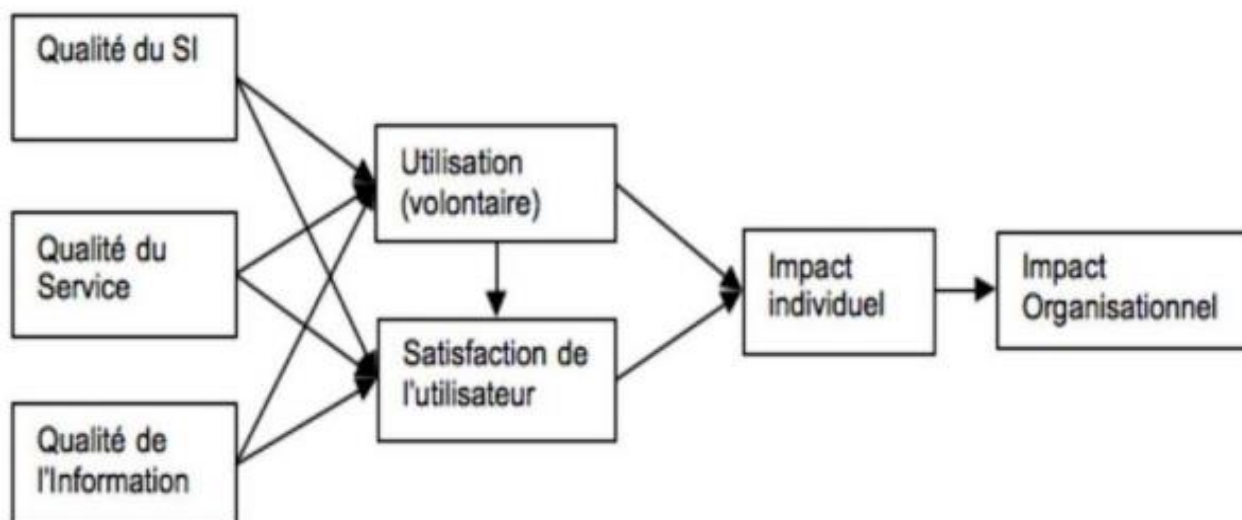
- Qu'il soit conçu avec certaines caractéristiques techniques de qualité ;
- Que les utilisateurs l'utilisent et soient satisfaits par les informations produites ;
- Et enfin que les informations ainsi produites influencent la conduite du travail et

---

<sup>17</sup>Valeriane Eté, Clementine Lepais et Samantha Vachez. Géopolitique des TIC au Moyen-Orient, Edition L'Harmattan, Paris, 2011.p 2.

l'organisation. Le modèle est aussi causal, en étudiant les covariances entre les variables proposées. Dix ans après ce premier modèle de 1992.

**Figure N°2.**Modèle d'évaluation de W. Delone et E. McLean en 1992



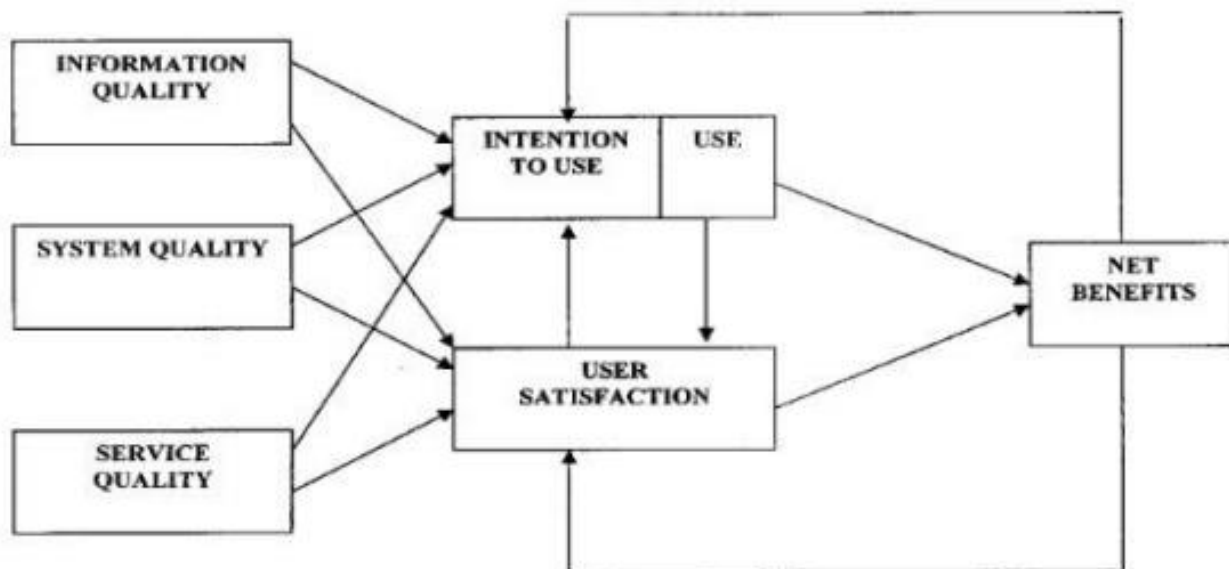
Source : [www.sietmanagement.fr](http://www.sietmanagement.fr) -Consulté le 29/04/2019

- La critique de Peter Seddon: P. Seddon et al. (1999) critiquent la dimension « Processuelle » du modèle et le sens des relations causales. Ils considèrent que l'utilisation réelle du SI est plutôt la conséquence du succès (avec un effet de feedback) : l'utilisation relève en effet d'un comportement dans l'espoir de bénéfices ("Partial Behavioral Model of IS Use"), l'utilisation doit donc être séparée dans le modèle car elle est reliée au succès mais elle ne l'influence pas directement.

➤ Le deuxième modèle de Delone-McLean en 2003 :

Delone et McLean (2003) conçoivent alors un nouveau modèle en ajoutant notamment la Qualité du service rendu comme variable explicative, en modifiant la variable Utilisation avec l'Intention d'utiliser et l'Utilisation effective, et en regroupant tous les impacts en Bénéfices nets. En 2008 ils peuvent alors analyser 90 études empiriques qui ont utilisé les six variables de ce dernier modèle.

Figure N°3. Le nouveau modèle d'évaluation de W. Delone et E. McLean en 2003.



Source: [www.sietmanagement.fr](http://www.sietmanagement.fr) - Consulté le 29/04/2019

## 2. Cadre conceptuel :

Le cadre conceptuel, tel que défini par Miles et Huberman (2003), est une description narrative ou graphique d'un ensemble de concepts ou dimensions que l'on désire étudier dans une recherche, nous présentons ci-dessous les principaux concepts utilisés dans notre recherche.

### 2.1 Généralités sur les NTIC :

#### 2.1.1 Définition des NTIC

Les NTIC se définissent comme étant l'ensemble des technologies utilisées dans le fonctionnement, et la transformation et le stockage sous forme électronique, elles

englobent les technologies des ordinateurs et les communications et le réseau qui relie les appareils tel que le fax et d'autres matériaux.

D'autres définitions comme celle d'HERBERT SIMON : (prix Nobel des sciences économiques 1998) et qui paraît la plus acceptée, est basée sur les caractéristiques des TIC. Selon cet auteur ces technologies aident à rendre :

"Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur ; les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques..."<sup>18</sup>

Ainsi les technologies d'information et de communication peuvent être définies comme étant : " L'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication".

Toutes ces technologies tournent autour du réseau Internet, ce dernier a permis le raccourcissement des délais dans la diffusion et le partage des informations<sup>19</sup>.

Les technologies de l'information désignent les techniques de traitement électronique des données, permettant de collecter, traiter, stocker et diffuser des informations<sup>20</sup>.

La définition de l'OCDE est un peu plus large puisqu'elle inclut en outre le commerce de gros d'équipements industriels. Le principe consiste à retenir l'ensemble des secteurs d'activités économiques qui contribuent à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information par des moyens électroniques.

### **2.1.2 Caractéristique des NTIC :**

- Plus : les TIC nous apportent des moyens nouveaux en plus de ceux que nous avons déjà, de nouveaux moyens de communiquer, de s'exprimer, de créer, de travailler, d'apprendre, et ce phénomène se perpétue à une vitesse qui semble toujours en

<sup>18</sup>jdpro.net : le journal des professionnels : la révolution des NTIC lundi 30/04/2019 - 20 :45

<sup>19</sup>[https://www.memoireonline.com/01/10/3125/m\\_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise2.html](https://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise2.html) mardi 30/04/2019, 21 :00 H

<sup>20</sup>P. Charpentier : économie et gestion de l'entreprise page, 133

s'accélération.

- Plus vite : ce que l'on pouvait faire avant sans les TIC, on peut le faire dorénavant beaucoup plus rapidement avec des TIC, et cela de plus en plus rapidement.
- Plus petit : la miniaturisation est une caractéristique importante des TIC, cela se manifeste tant au niveau des appareils que des supports d'information.
- Plus abordable (coût, convivialité) : le coût de l'acquisition et de l'utilisation des TIC est, semble-t-il, constamment à la baisse pour un niveau d'utilisation donné, ce qui les rend accessibles à une partie toujours croissante de la population donnant ainsi à chacun des moyens puissants
- Plus puissant, plus grand : les possibilités des outils TIC (appareils et logiciels) vont constamment en s'accroissant, permettant un maximum d'effet.
- La multicanalité : Les TIC utilisent trois canaux à savoir le canal textuel, le canal image et le canal son.
  - Le canal textuel : information concernant l'utilisation du cédérom ou du site.
  - Le canal image : fixe, animée, de synthèse, icônes.
  - Le canal sonore : musique, chansons, paroles (dialogue, monologue, instructions concernant l'utilisation du cédérom ou site)<sup>21</sup>

### 2.1.3 Les différents types des NTIC :

Selon l'OCDE, le secteur des TIC c'est la somme de trois secteurs : le secteur informatique, le secteur électronique et le secteur des télécommunications. On distingue donc les catégories suivantes relatives au secteur des NTIC :

- Le secteur informatique dans lequel on a : machines de bureau, ordinateurs personnels, grands ordinateurs, serveurs, matériels de réseaux, périphérique, cartes etc.
- Le secteur électronique dans lequel on a : composants électroniques, semi-conducteurs, circuits imprimés, équipements de l'électronique grand public (téléviseurs, récepteurs radio, lecteurs de disques, magnétoscopes), instruments de mesure, instruments de navigation, ordinateur, productique etc.

---

<sup>21</sup>SAKANDE Souleymane, opcit ,p32.

➤ Le secteur des télécommunications dans lequel on a :  
 Equipements professionnels de transmission, commutateurs, relais, terminaux destinés aux usagers, câbles, fibres optiques etc.<sup>22</sup>

#### **2.1.4 Le rôle des NTIC :**

La technologie est donc un instrument, mais pas n'importe lequel. C'est un instrument stratégique, à travers lequel s'expriment des objectifs et des intérêts. Dans le domaine qui nous occupe, c'est-à-dire le rôle des TIC dans le changement organisationnel, il est utile de distinguer différents rôles assignés à la technologie.

- Le cas le plus répandu est sans doute celui où la technologie joue un rôle de facilitateur des changements. Les TIC permettent en effet une meilleure efficacité dans la gestion de la production et dans la gestion des ressources humaines. Dans cette optique, les TIC offrent une panoplie d'outils, modulables et adaptables.
- La technologie peut aussi jouer un rôle plus fort, quand elle fournit une infrastructure des services financiers. Les TIC ne sont pas seulement un facilitateur de restructurations de la Banque et de l'Assurance, elles constituent également l'infrastructure de base des nouveaux services : monnaie électronique, guichets automatiques, Banque et Assurance en ligne, centres d'appel, etc. Dans certains secteurs, les TIC ne sont pas seulement une panoplie d'outils de changement, elles constituent le support même de l'activité.
- La technologie peut jouer un rôle plus dynamique, quand elle sert d'incitant à l'innovation. Par exemple, le livre numérique, la presse en ligne, l'édition multimédia sont des opportunités d'innovation que des entreprises de presse et d'édition ont pu saisir en profitant du développement de l'internet et s'emparant de certaines de ses potentialités. D'une manière générale, le caractère ouvert des TIC est un incitant à l'innovation de produits, alors que nombreux auteurs déplorent que les TIC aient été jusqu'ici essentiellement utilisés comme facilitateurs d'innovations des procédés.

---

<sup>22</sup>SAKANDESouleymane, opcit ,p33.

- En raison de sa nature systémique, la technologie peut aussi jouer un rôle de traducteur, c'est-à-dire matérialiser une stratégie de réorganisation abstraite. Les progiciels de gestion intégrée (ERP ou Entreprise Ressource Planning) jouent ce rôle : ils traduisent en procédure le travail en applications informatiques une stratégie de rationalisation de la gestion comptable, logistique et administrative d'une entreprise. Enfin, combien de fois la technologie ne joue-t-elle pas simplement.<sup>23</sup>

### 2.1.5 Comment réussir l'introduction des NTIC dans l'entreprise :

« Afin de réussir l'introduction des nouvelles technologies au sein d'une entreprise il faut s'assurer que :

- Avant de s'aventurer dans de telles technologies, il est prudent de créer des groupes de travail pour observer les concurrents et le marché et pour réfléchir sur le potentiel usage qu'il peut en être fait.
- La création des projets pilotes permet de mettre en place des équipes techniques compétentes pour mesurer l'impact sur l'organisation, puis valider les choix avant la généralisation de la nouvelle technologie sur l'ensemble de la firme. Avec cette méthode pragmatique on diminue le risque d'échec et de rejet.
- En outre, pour que la greffe réussisse, il est souvent préférable que les nouvelles pratiques viennent cohabiter voir hybrider les anciennes et s'appuyer sur elles. Cela veut dire qu'une fois qu'on implante Internet, par exemple, la substitution des communications électroniques aux anciennes doit s'opérer par étape. Ainsi, on commence par mettre en ligne des services publics simples et incontournables comme le répertoire téléphonique ou la messagerie, en les doublant en premier temps par les supports classiques papiers qui disparaîtront ensuite progressivement»<sup>24</sup>.

« Avec les NTIC ; la performance technique n'est plus un critère déterminant de succès, mais c'est l'appropriation des projets par l'ensemble du personnel qui les légitime. C'est ainsi qu'une information à partir d'internet ne sera d'aucune utilité si les individus ne

<sup>23</sup> Soulymane Sakande, Idem.

<sup>24</sup> BOUHENNA Ali, Les enjeux des NTIC dans l'entreprise, Université de Tlemcen, p 8, PDF

communiquent pas à travers cette information et par conséquent l'investissement conçu en NTIC sera inutile.

L'arrivée des NTIC a provoqué une rapide évolution des métiers et afin de suivre cette mutation la firme doit adopter une politique de formation continue aux nouvelles méthodes de travail, aux nouveaux modes de gestion de l'information.

Enfin, tous les acteurs de l'entreprise doivent être inclus dans le changement, ce qui leur permet de se sentir bien positionnés et bien motivés dans leur nouvel environnement, sans cette motivation le projet des NTIC ne peut atteindre ses objectifs»<sup>25</sup>

### **2.1.6 La stratégie de l'entreprise face aux NTIC :**

« Le ou les dirigeants, grâce à leur formation et leur ouverture d'esprit, s'intéressent aux TIC et cherchent à les utiliser pour redéfinir leur positionnement stratégique, leur produit et leur organisation. Les applications dont ils effectuent ou suggèrent la mise en place sont multiples, leurs résultats peuvent être tout à la fois visible ou seulement attendus.

Ces stratégies évoquent avec réel enthousiasme, les différentes étapes de leurs démarches, leurs perspectives à moyen et long terme, même si leurs résultats actuels ne sont pas toujours à la hauteur des investissements personnels et financiers ».<sup>26</sup>

« Les NTIC ont un effet sur la culture de l'entreprise. Si elles réussissent à s'implanter avec les méthodes traditionnelles de travail, c'est que l'entreprise a bien déterminé l'impact des NTIC dans sa stratégie, ' se donner une stratégie fait gagner en rapidité ' ».<sup>27</sup>

« La rapidité avec laquelle se propage l'utilisation des NTIC et les avantages qu'elles offrent à leurs utilisateurs, les placent parmi les premières occupations de toute entreprise soucieuse de son avenir dans un contexte en perpétuel mutation. Une réflexion s'impose à toute entreprise de définir une stratégie qui lui parait la plus appropriée, à cet égard, on identifie deux stratégies possibles : la stratégie d'attente, et la stratégie offensive.

---

<sup>25</sup> BOUHENNA Ali, idem, p 9.

<sup>26</sup>BOUTARY Martine, TIC et PME : des usages aux stratégies, L'ARMATTAN Edition, Paris, 2003, P 30.

<sup>27</sup>M.S. Boudjebbour, Les Projets NTIC : source de performance de l'entreprise, CERIST, Ben Aknoun, Alger, Algérie, P 157, PDF.

- Stratégie d'attente :

Les tenants de cette stratégie, qualifiés de pessimistes et peu sensibles aux changements que peuvent apporter les nouvelles technologies de l'information et de la communication, ne croient pas à leur nécessité, ou du moins pas pour le moment.

Les arguments qu'utilisent les dirigeants qui freinent ce déploiement, sont tout à fait légitimes. Pour eux, ces nouveaux outils sont inadaptés à un travail sérieux, ce n'est pas un objectif prioritaire pour l'entreprise. Investir dans de tel outil coûte très cher pour le peu de résultats qu'il peut rapporter pour l'entreprise.

Lorsqu' ils s'aperçoivent de l'importance du phénomène ils réagissent mais cette réaction risque de venir trop tard surtout en matière de maîtrise de ces techniques et l'effet de l'expérience et de l'apprentissage sont des phénomènes clés de la compétitivité.

A cet égard VAN LIEFLAND soutient l'idée « qu'en général les gens qui ne sont pas attirés par le changement y viennent plus tard ne serait-ce que par le désir de faire partie de la communauté même s'ils ne sont pas intéressés par la maîtrise technologique ».

Cette stratégie est considérée comme stratégie de prudence ; les dirigeants d'entreprise s'engagent dans les changements toute en restant raisonnable. Cependant l'économiste PHILIP EVANS affirme que : « une stratégie attentiste est généralement mauvaise, mieux vaut échouer cinq fois de suite pour avoir essayé trop tard que d'échouer une seule fois pour avoir essayé trop tard ». Dans ce cas l'échec est définitif.

- La stratégie offensive :

Cette stratégie d'engagement, parait la plus approprié pour toute entreprise qui veut jouer un rôle moteur et confronter son image. En effet, l'introduction des NTIC dans l'entreprise va permettre d'améliorer la productivité (bien qu'elle ne soit pas évidente généralement on parle de productivité organisationnelle) et la qualité des prestations, ce qui valorise leur image sur le marché. Une telle stratégie va leur permettre également de s'intégrer dans l'univers des NTIC et de faire face à la globalisation. La stratégie offensive permet aux clients de l'entreprise à surmonter le passage vers la mondialisation.

La mise en œuvre de cette stratégie dépend aussi du profil du manager s'il est le genre qui aime prendre le risque (risktaker ), avoir un comportement d'engagement, un mordue de la technologie, vouloir apprendre et améliorer ses connaissances.

Dans les pays industrialisés ou un grand nombre de firmes possèdent un site Internet ; imaginons donc une entreprise qui n'est pas encore inscrite sur le Web, elle perdra sûrement une partie de sa clientèle dans un contexte concurrentiel très rude. Cependant, seules les entreprises qui ont pris l'initiative d'intégrer ces nouvelles technologies vont prendre de la distance et acquérir plus d'expériences et d'apprentissages.

Adopter la deuxième stratégie, la stratégie offensive pour l'acquisition des nouvelles technologies n'est plus une question de choix mais plutôt une exigence, un impératif ». <sup>28</sup>

## **2.2 Caractéristique du Secteur public :**

### **2.2.1 Définition du secteur public :**

Il est entendu par institutions et administrations publiques, les institutions publiques, les administrations centrales de l'Etat, les services déconcentrés en dépendant, les collectivités territoriales, les établissements publics à caractère administratif, les établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel, les établissements publics à caractère scientifique et technologique<sup>29</sup>

#### ➤ Définition d'établissement public :

« Un établissement public est une personne morale qui relève du droit public et qui dispose d'une autonomie administrative et financière pour accomplir une mission d'intérêt général. Cette mission qui est définie de manière précise s'exerce sous le contrôle de la collectivité publique dont dépend l'établissement public : l'Etat pour un établissement public national ou une collectivité territoriale pour un établissement public local. L'entité de rattachement de l'établissement public ne détermine pas sa zone d'action. Ainsi, un établissement public local peut avoir un champ d'action au niveau national.

<sup>28</sup>BOUHENNA Ali, Les enjeux des NTIC dans l'entreprise, Université de Tlemcen, p4 et p5.

<sup>29</sup>Statut général de la fonction publique ; <https://www.joradp.dz/HFR/Index.htm> consulté le 10/05/19 23:59

L'autonomie financière d'un établissement public est assurée par un budget propre qui peut être constitué de subventions de l'Etat ou de collectivités territoriales, de redevances d'usagers, d'emprunt, etc.

En fonction de leur activité, les établissements publics se répartissent entre EPA (établissements publics administratifs) et EPIC (établissements publics à caractère industriel ou commercial). Certains ont un caractère unique, d'autres appartiennent à une catégorie définie par la loi ou par décret.

Exemples de services publics : Sécurité sociale, santé, enseignement, réseau de transport, de communication, d'électricité, d'eau, d'assainissement... »<sup>30</sup>

### **2.2.2 Spécifications du service public :**

Les 4 grands principes que doivent respecter les services publics<sup>31</sup> :

Ces règles et principes sont des critères de ressemblance à tous les services publics. Ainsi, certains principes ne peuvent constituer une de ces lois. C'est le cas de la gratuité, qui ne s'applique que lorsque la loi a prescrit cette gratuité à un service public en particulier (ex : éducation).

On distingue donc trois principes communs à tous les services publics : principes de continuité, de mutabilité et d'égalité.

#### ➤ Principe de continuité du service public :

Les services publics doivent satisfaire de façon continue les besoins collectifs. Afin de ne pas provoquer de coupure soudaine et néfaste au bon fonctionnement du service public, il est nécessaire que celui-ci soit exercé de façon continue. Puisque l'activité a pour objet d'œuvrer dans l'intérêt général, elle ne peut être interrompue qu'en cas de force majeure, et conformément aux dispositions régies par la loi ou le règlement.

<sup>30</sup>[http://www.toupie.org/Dictionnaire/Etablissement\\_public.htm](http://www.toupie.org/Dictionnaire/Etablissement_public.htm) consulté le 11/05/2019 00:15

<sup>31</sup>[http://www.lemondepolitique.fr/cours/droit\\_public/service\\_public/fonctions\\_service\\_public.html](http://www.lemondepolitique.fr/cours/droit_public/service_public/fonctions_service_public.html) (consulté le 11/05/19 00 :27)

Ainsi le droit de grève doit précisément être défini, et placé sous le contrôle d'un juge, afin que cela ne perturbe pas durablement le bon fonctionnement des services ; le droit fondamental à la grève peut ainsi s'exprimer à condition d'assurer, s'il est besoin, un "service minimum".

➤ Principe de mutabilité du service public

Les services publics doivent s'adapter aux évolutions de l'intérêt général et donc aux besoins de la collectivité. Les évolutions qui s'opèrent avec le temps doivent ainsi être prises en compte par le service public, qui doit s'adapter à chacune de ces mutations.

Le principe de mutabilité, ou d'adaptation, est lié à celui de continuité : l'administration doit continuellement s'adapter aux changements. Le service devant être continu, il doit nécessairement évoluer en fonction des nouvelles circonstances d'exercice.

Cette nécessité d'évolution s'applique aux cocontractants de l'administration mais aussi aux usagers, qui doivent accepter les modifications des services publics ; nul n'a en effet le droit au maintien d'un règlement. Cependant, les usagers ont droit au "fonctionnement normal du service", ce qui implique que les règles soient respectées au moment où elles existent. De plus, les modifications apportées au service public ne peuvent jouer que l'avenir, conformément au principe de non-rétroactivité.

Les contrats administratifs peuvent donc être unilatéralement modifiés par l'administration, qui se réserve le droit de changer les dispositions du contrat si l'intérêt général l'exige. C'est également le cas des fonctionnaires, dont le statut est lui aussi modifiable en fonction des évolutions externes.

➤ Principe d'égalité devant le service public

Tous les usagers doivent disposer des mêmes avantages, qu'il s'agisse d'un SPA ou d'un SPIC ; il ne peut exister de systèmes préférentiels.

Néanmoins, l'application uniforme de règles égalitaires ne doit pas avoir pour effet d'accroître les inégalités sociales. En effet, les prix ne doivent pas être les mêmes pour tous les plus démunis doivent bénéficier de tarifs avantageux pour que l'égalité face aux

services publics soit garantie. Ainsi, les services publics doivent adapter leur offre à chaque usager pour garantir l'égalité de tous.

Il ne peut donc exister aucune discrimination au sein d'un service public (exigence de neutralité et d'impartialité). Tous les usagers qui se trouvent dans la même situation objective peuvent réclamer les mêmes avantages. Le juge administratif sanctionne les discriminations pratiquées dans les services publics (inégalités de traitement, discriminations tarifaires, etc.). Néanmoins, il est des cas dans lesquels des discriminations sont possibles ; c'est le cas en matière de stationnement sur le domaine public (possibilité d'emplacements privés).<sup>32</sup>

### **2.2.3 Public vs privé :**

Une entreprise privée est une entreprise qui appartient en totalité ou majoritairement à des personnes physiques ou morales.

La distinction entre entreprise privée et entreprise publique est principalement juridique. Si le capital appartient majoritairement à une personne publique, Etat, collectivités locales, etc. l'entreprise est considérée comme publique et relève d'un régime juridique différent.

Alors que l'entreprise publique assure des missions de service public pour satisfaire l'intérêt général, l'entreprise privée produit ou vend des biens ou des services avec pour finalité de réaliser des bénéfices tout en cherchant à assurer sa pérennité.<sup>33</sup>

## **2.3 Mesure de la performance des NTIC :**

### **2.3.1 Définition de la performance :**

La question de la performance d'une organisation peut être comprise dans des termes très différents. En effet, nous trouvons plusieurs définitions et de pratiques diverses, dans différents champs de l'activité socio-économique.

<sup>32</sup>[http://www.lemondepolitique.fr/cours/droit\\_public/service\\_public/fonctions\\_service\\_public.html](http://www.lemondepolitique.fr/cours/droit_public/service_public/fonctions_service_public.html), (consulté le 11/05/19 à 00 :27)

<sup>33</sup>[http://www.toupie.org/Dictionnaire/Entreprise\\_privée.htm](http://www.toupie.org/Dictionnaire/Entreprise_privée.htm) consulté le 11/05/19 00:32

La performance fait le plus souvent référence à la notion d'évaluation. Il s'agit de mettre en place des critères déterminés par rapport à des normes, qui peuvent s'exprimer quantitativement sous la forme d'indicateurs quantitatifs et peut être appréciée de façon qualitative sous la forme d'un jugement de valeurs.

Il en résulte que la performance, comme le disait M. Christian Marmuse « revêt donc des aspects multiples, sans doute convergents, mais qui méritent d'être abordés dans une logique plus globale que la seule appréciation de la rentabilité pour l'entreprise ou pour l'actionnaire ».

La définition du concept de la performance se confond en général avec le concept d'efficacité et d'efficience. En distinguant la performance individuelle de la performance organisationnelle Turcotte considère que cette dernière « 'diffère de la productivité qui concerne la valeur d'une unité de biens et de services par rapport à son coût de production. Elle se différencie de l'efficacité qui est la capacité d'atteindre des objectifs ainsi que l'efficience qui rend compte de la capacité d'être efficace au niveau de la fabrication, peu importe si les produits se vendent ou non' ».

M. Lebas tente dans un article de construire une définition de la performance à appliquer au domaine de la gestion en présentant ce qu'il a appelé les caractères communs de la performance :

- Accomplir, réaliser une activité dans un but déterminé.
- Réalisation d'un résultat.
- Comparaison d'un résultat par rapport à une référence interne ou externe.
- Aptitude à réaliser ou à accomplir un résultat (potentiel de réalisation).
- Appliquer des concepts de progrès continus dans un but de compétition.

Jugement de la performance par plusieurs acteurs concernés qui peuvent ne pas avoir la même vision et la même approche. D'où nécessité d'une approche multicritère de la performance.

Mesurer par un chiffre ou une expression communicable.

Bartoli a tenté de définir le concept de performance en mettant en relation trois notions :

Résultat, moyens et objectifs en les reliant à trois logiques : une logique d'efficacité, une

logique d'efficacité et une logique de budgétisation.

### **2.3.2 Évaluation de la performance des NTIC :**

L'évaluation de la performance d'une organisation à l'aide d'indicateurs pertinents et appropriés est un exercice difficile afin d'assurer la réussite des organisations quels que soient leurs secteurs d'activités. Toutefois malgré les évolutions que connaissent aujourd'hui les organisations, beaucoup d'entre elles continuent de mesurer leur performance à travers des indicateurs conçus pour répondre aux besoins passés.

Eléments de synthèse sur les logiques d'évaluation de la performance :

Quelle que soit la grille de lecture retenue pour définir la performance, cette dernière est associée à quatre principes fondamentaux (Marion et al, 2012) :

- L'efficacité qui traduit l'aptitude de l'entreprise à atteindre ses objectifs, en rapportant les résultats aux objectifs ;
- L'efficacité qui met en relation les résultats et les moyens, en rapportant un indicateur de résultat à indicateur de mesure des capitaux propres ;
- La cohérence qui traduit l'harmonie des composants de base de l'organisation pour mesurer la performance organisationnelle en rapportant les objectifs aux moyens (Ecosip, Cohendet et al.1995) ;
- La pertinence qui met en relation les objectifs ou les moyens avec les contraintes ;
- L'environnement.la pertinence permet d'évaluer la performance dans le domaine stratégique, c'est-à-dire l'avantage concurrentiel à partir d'une appréciation entre l'adéquation des éléments de l'offre (créateurs de valeur) et les attentes du marché.

Nous avons essayé dans ce chapitre d'expliquer les concepts que nous avons jugé les plus importants qui servent à notre étude. Pour cela nous avons jugé utile d'exposer les différentes définitions et expériences en relation avec notre sujet d'étude. Celles-ci nous permettront plus tard de cerner notre cas pratique. Nous y reviendrons également lors des explications des résultats obtenus.

**CHAPITRE II**  
**CADRE MÉTHODOLOGIQUE ET**  
**CONTEXTE ORGANISATIONNEL**

L'objectif de ce chapitre est de décrire la démarche méthodologique ainsi que les techniques de collecte et de traitements des données utilisés afin de répondre aux questions posées.

### **1. Positionnement épistémologique :**

Comme dans n'importe quelle autre science, l'exigence d'un questionnement épistémologique est incontournable dans les sciences de gestion. (Piaget, (1976) l'a défini comme « l'étude de la constitution des connaissances valables ». (B. Inhelder, R. Garcia, J. Vonèche ,1977).

Le questionnement épistémologique, vise à clarifier la conception de la connaissance sur laquelle le travail de recherche va être fondé et la manière dont seront justifiées les connaissances qui seront élaborées. Il ne se restreint pas à une réflexion méthodologique. (Marie-Laure Gavard-Perret, 2012).

De ce fait, il est nécessaire d'inscrire notre projet de recherche dans un cadre épistémologique. Ce choix aura, bien évidemment, des conséquences sur les choix méthodologiques.

Il convient de préciser que différents travaux ont tenté d'instituer des bases épistémologiques pour les sciences de gestion. Cependant, seuls les paradigmes positivistes et constructivistes sont couramment acceptés dans les sciences de gestion (Avenier, 2008). Le choix se porte donc entre ces deux postures.

Partant de ce constat, nous inscrivons notre recherche dans un paradigme épistémologique positiviste qui prétend qu'une personne développe son intelligence et construit sa connaissance en action et en situation, et par la réflexion sur l'action et ses résultats. Par ailleurs, notre projet part d'un diagnostic approfondi de l'existant, et d'analyse des besoins des utilisateurs pour aboutir à une conclusion de portée générale relativement au raisonnement inductif.

## 2. Approches de recherche :

Ce travail de recherche s'inscrit dans une posture épistémologique positiviste. L'inscription dans ce paradigme est imposée par la nature de notre problématique qui tente de décrire, mesurer et étudier l'impact de l'introduction des NTIC dans les organisations publiques, l'approche adoptée est une approche inductive. Ainsi la recherche dans laquelle nous nous inscrivons, est de type « Recherche-action ». La recherche-action est vue comme processus interactif, ainsi qu'une approche qui commence par une vision de changement de la recherche, en ayant une corrélation entre la théorie et la pratique. (Lewin 1951) La méthode de recherche qu'on a adoptée pour faire ce modeste travail est la recherche quantitative.

## 3. Méthode de recherche :

« À l'instar des sciences de la nature, les sciences humaines ont mis au point des moyens pour découvrir la réalité, une fois avoir fixé le problème de recherche, il est important de s'organiser pour recueillir les données nécessaires à la signification des hypothèses ».<sup>34</sup>

La méthode est souvent connue comme étant la manière que le chercheur utilise pour arriver à la résolution de la problématique qui est considérée comme « L'art de bien organiser l'enchaînement de plusieurs idées, que ce soit pour arriver à une vérité qu'on ignore ou pour la démontrer ; aux autres, car nous la connaissons »<sup>35</sup>.

De plus la méthode est aussi constituée de l'ensemble des opérations intellectuelles par lesquelles une discipline cherche à atteindre les variétés qu'elle poursuit, les démontrer, et les vérifier cette conception de la méthode dans le sens général de procédure logique inhérente à toute démarche scientifique, permet de la considérer comme un ensemble de règles indépendantes de toute recherche »<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup>ANGERS Maurice, Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines, Edition Casbah Université, Alger, 1997, P130.

<sup>35</sup> Le petit Larousse, illustre, 2001, P846.

<sup>36</sup>GRAWITZ Madeleine, Méthode des sciences sociales, 11eme édition, Ed. DALLOZ, Paris, 2001, P351

Si la méthode est un procédé utilisé pour la réalisation d'une recherche scientifique, cela ne veut pas dire que nous allons la soumettre à notre intérêt, mais nous la soumettrons aux exigences de la recherche que nous traitons.

Pour découvrir les principales raisons de notre étude et connaître le degré de corrélation entre l'aspect théorique et l'aspect pratique, nous avons opté pour la méthode quantitative. Donc, l'objectif est de décrire et d'analyser le phénomène étudié puis expliquer et comparer les causes.

➤ La méthode quantitative se présente comme suit :

Les méthodes quantitatives sont des méthodes de recherche fondées sur une épistémologie positiviste ou post-positiviste, utilisant des outils d'analyse mathématiques et statistiques, en vue de décrire, d'expliquer et de prédire des phénomènes par le biais de concepts opérationnalisés sous forme des variables mesurables. Elles se distinguent ainsi des méthodes dites qualitatives.

Ainsi, « l'enquête quantitative permet de mesurer des opinions ou des comportements. Elle permet également de décrire les caractéristiques d'une population ayant une opinion ou un comportement particulier, L'enquête quantitative se rattache à une vision strictement positive et empiriste, inspirée des sciences de la nature. Au-delà du simple décompte d'individus émettant une opinion ou faisant état d'un comportement, elle vise à tester des hypothèses et à illustrer des théories par la mise en évidence de corrélations entre des variables. Elle mesure, sur les variables du questionnaire, des inégalités de distribution et les corrèles avec d'autres distributions »<sup>37</sup>. (Agathe et Franck, 2002)

#### **4. Collecte de données :**

« Toute recherche ou application de caractère scientifique en science sociale comme dans les sciences en général, doit comporter l'utilisation des procédés opératoires rigoureux, bien définis. La technique est comme la méthode, une réponse à un « comment ? ». C'est un moyen d'atteindre un but, qui se situe au niveau des faits ou des étapes pratiques. Les techniques sont des moyens d'aborder les problèmes, lorsque ceux-ci sont précisés.

---

<sup>37</sup>COUVREUR Agathe, LEHUEDE Franck, Essai de comparaison de méthodes quantitatives et qualitatives, cahier de recherche N° 176, CREDOC, Paris, 2002, PDF, p 2.

Par ailleurs, les techniques sont des outils, mis à la disposition de la recherche et organisés par la méthode dans ce but, elles sont limitées et communes à la plupart des sciences sociales »<sup>38</sup>.

Cependant, « le choix de ces techniques dépend de l'objectif poursuivi, lequel est lié lui-même à la méthode de travail »<sup>39</sup>.

Il s'agit de sélectionner les techniques et les moyens de recueillir les données. « La méthode est constituée d'un ensemble de règles qui dans le cadre d'une science donnée, sont relativement indépendantes des contenus et des faits particuliers étudiés en tant que tels.

Elle se traduit sur le terrain, par des procédures concrètes dans la préparation, l'organisation et la conduite d'une recherche »<sup>40</sup>.

Parmi les techniques de recherche que nous avons utilisées durant la réalisation de notre recherche :

#### **4.1 La Recherche documentaire :**

La recherche documentaire permet de rassembler la documentation substantielle sur une question à l'étude et de disposer du maximum d'informations utiles dans un domaine sur le sujet à traiter. C'est notamment, l'ensemble des étapes permettant de chercher, d'identifier et de trouver des documents relatifs à un sujet bien défini, c'est donc l'élaboration d'une stratégie de recherche requérant une méthodologie efficace (N'DA Paul, 2015).

Il convient de préciser que la recherche documentaire est utile dans une recherche pour l'élaboration de la problématique et du cadre théorique, pour la conceptualisation, pour la rédaction de la revue de la littérature, ainsi que pour la discussion des résultats (N'DA Paul, 2015).

Notre recherche documentaire a consisté à passer en revue les différentes théories existantes sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication. A cet

---

<sup>38</sup> GRAWITZ Madeleine, Méthode des sciences sociales, 11eme édition, ED.DALLOZ, Paris, 2001, p 352-353.

<sup>39</sup> GRAWITZ Madeleine, idem, p 352.

<sup>40</sup> ANGERS Maurice, Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines, Edition Casbah Université, Alger, 1997, P102.

égard, nous avons eu recours à des sources de données accessibles et gratuites, entre autres : la bibliothèque de l'ENSM avec ses ouvrages, articles et thèses, les catalogues informatisés, les moteurs de recherches... etc. En conséquence, cette démarche nous a permis d'identifier les approches qui correspondent à notre cas, les éléments nécessaires à la rédaction du cadre théorique, ainsi qu'à l'élaboration d'un questionnaire. Nous avons exploité également des documents internes à l'entreprise pour analyser l'existant.

#### 4.2 Pré-enquête :

« La pré enquête, selon Aktouf est une : « phase de terrain assez précoce dont les buts essentiels sont d'aider à constituer une problématique plus précise et surtout à construire des hypothèses qui soient valides, fiables, renseignées, argumentées et justifiées. De même, la pré-enquête permet de fixer, en meilleure connaissance de cause, les objectifs précis, aussi bien finaux que partiels, que le chercheur aura à réaliser pour vérifier ses hypothèses ». <sup>41</sup>(Aktouf, 1987)

Nous avons procédé à la pré-enquête en premier lieu, à travers les visites que nous avons fait aux différents départements, ces derniers sont subdivisés en plusieurs services, puis nous avons élaboré un questionnaire destiné à un échantillon limité de responsables et de cadres des différents départements, en vue d'éclaircir et de préciser notre champ d'études, et de déterminer finalement la technique de recherche la plus adéquate et la plus adaptée à notre thème ; ainsi qu'à notre problématique de recherche.

La réalisation de la pré-enquête nous a aidé à :

- Déterminer notre champ d'étude sur le terrain, afin de relier entre l'aspect théorique et pratique.
- Limiter notre échantillon d'études.
- Réaliser notre étude de recherche sur le terrain.

---

<sup>41</sup>AKTOUF Omar, Méthodologie des sciences sociales et approche quantitative des organisations, introduction à la démarche classique et une critique, presse de l'université du Québec, 1987, P27.

### **4.3 L'observation :**

Afin de compléter la technique utilisée et d'enrichir les données collectées, nous avons également procédé à une autre technique qui est celle de l'observation. Celle-ci est définie selon Madeline GRAWITZ comme étant : « la constatation exacte d'un fait à l'aide des moyens d'investigation et d'études appropriées à cette constatation ».

Nous avons opté pour cette technique afin de mieux interpréter les résultats. Ainsi lors du stage effectué nous avons remarqué qu'il y avait au moins un micro-ordinateur dans tous les bureaux et pour la majorité des employés, ces derniers sont connectés au réseau interne de la CNAS dont une minorité à internet. Nous avons aussi aperçu un manque d'imprimantes ce qui freine l'accomplissement de certaines tâches et rend l'entreprise inefficace. Quant aux logiciels nous avons remarqué que la CNAS fait des efforts pour satisfaire ses besoins et répondre aux attentes de ses clients ou adhérents.

Nous concluons suite à cette observation que les NTIC occupent une place très importante et indispensable pour l'organisation du travail, l'établissement des tâches et enfin la performance de la Caisse Nationale des Assurance Sociales.

### **4.4 Le questionnaire :**

#### **4.4.1 Définition du questionnaire :**

D'après Mucchilli « le questionnaire se présente comme un document sur lequel sont notées les réponses ou la réaction d'un sujet déterminé »<sup>42</sup>

Ainsi, « un questionnaire est une série de questions méthodologiques posées et organisées en vue d'une enquête, une question étant une demande énoncée sous forme interrogative »<sup>43</sup>(BEEKANDT, 1999).

Le questionnaire traduit l'objectif de la recherche en question présenté selon une logique qui sera analysée et interprétée, il est souvent utilisé lorsque le volume d'échantillons est important, ce qui justifie notre technique. Celui-ci nous a permis une interprétation statistique des données d'une part et la vérification des hypothèses d'autre part.

---

<sup>42</sup>JAVEAU Claude, l'enquête par questionnaire, 3eme Edition, Paris, 1999, p 29

<sup>43</sup>BEEKANDT Sylvie et autre, communication en santé et action social, Ed Nathan, Paris, 1999, p 98

La technique du questionnaire est concluante dans sa finalité puisqu'elle essaie de quantifier le problème et de comprendre à quel point il est répandu, en cherchant des résultats qui peuvent être projetés sur une plus grande population.<sup>44</sup>

Le choix du questionnaire est dû à la nature du système de travail appliqué par la CNAS, ce choix vise aussi à donner aux fonctionnaires la possibilité de répondre anonymement et librement aux questions posées.

#### 4.4.2 Types de questions :

##### ➤ Questions fermées :

Gavard Perret et al, (2008, p112) ont observé que les questions fermées favorisent le traitement statistique des données quantitatives. Une question est dite fermée, si les modalités de réponses sont pré-codées. Ce type de question apporte les avantages suivant :

- Plus grande facilité de réponse, d'administration et de traitement ;
- Biais liés à la variabilité d'enregistrement des réponses moins grands, modalités de réponses invariantes d'un répondant ou d'un enquêteur à l'autre ;
- Réponses directement comparables d'un répondant à l'autre, condition nécessaire à tout traitement statistique.

##### ➤ Questions mixtes :

Les modalités de réponses sont émises, mais accompagnées par la proposition « autres » à la fin des propositions pour donner une certaine liberté aux répondants, car il est important de ne pas négliger des nuances difficilement cernables.

##### ➤ Les questions filtres :

Ce sont des questions fermées, qui permettent à filtrer les répondants, de manière à juger la validité des réponses.

##### ➤ Questions mixtes :

Les modalités de réponses sont émises, mais accompagnées par la proposition « autres » à

---

<sup>44</sup><https://www.sisinternational.com/coverage/langues/francais/quest-ce-que-la-recherche-quantitative/>,  
(consulté le 02/03/2019 à 14 h17).

la fin des propositions pour donner une certaine liberté aux répondants, car il est important de ne pas négliger des nuances difficilement cernables.

#### **4.4.3 La formalité des modalités de réponses :**

Nous avons utilisé trois types d'échelles de mesure :

- Échelle nominale : chaque modalité correspond à une caractéristique, sans ordre ni hiérarchie ;
- Échelle ordinale : les modalités de réponses, sont classées selon un ordre, ce qui permet de classer les répondants selon leurs degrés de satisfaction, préférence, etc. ;
- Échelle d'intervalle : « une échelle est dite d'intervalle si les distances entre chacune des modalités successives sont égales », (Gvarad, 2008, p. 115)
- L'échelle de Likert : suggère aux répondants d'exprimer leur opinion à travers un « degré d'accord » avec une proposition. Initialement développée en cinq niveaux, elle est aujourd'hui utilisée avec un nombre d'échelons variable selon les auteurs et les problématiques étudiées.
- Le différentiel sémantique (ou échelle d'Osgood) : se présente « sous la forme d'un ensemble d'échelles constituées par deux adjectifs, expressions ou nombres ayant valeur d'antonymes et séparés par un espace en n échelons (généralement 7) ». Une telle échelle permet de mesurer à la fois la direction et l'intensité de la réaction du répondant. (Gvarad, 2008, p. 115).

Le nombre d'échelons : Nous avons utilisé dans notre questionnaire des échelles à nombre impair, (avec un point neutre) et qui ont plus de fiabilité (Churchill et Peter, 1984). Il a été montré, que les échelles sans point neutre (à nombre pair), donnent des résultats positifs de façon non naturelle, généralement les interviewés ont une barrière psychologique à juger négativement. En effet les répondants qui n'ont pas d'opinion indiquent généralement la première réponse positive. Noté par (Gvarad, 2008, p. 118).

#### 4.4.4 Présentation du questionnaire :

Notre questionnaire est composé de trois axes :

- Premier Axe : qui concerne les données personnelles telles que : le sexe, l'âge, le niveau d'instruction et la catégorie professionnelle.
- Deuxième Axe : les NTIC utilisées dans l'entreprise.
- Troisième Axe : relatif à l'impact de l'introduction des NTIC.

#### 4.5 L'enquête :

##### 4.5.1 Echantillonnage :

- ✓ Méthode d'échantillonnage :

Nous avons choisi la méthode d'échantillonnage stratifié , qui consiste à subdiviser la population en différentes strates selon certaines caractéristiques puis à sélectionner aléatoirement des individus de chacune des strates pour former un échantillon qui devra contenir la même proportions d'individus de chacune des strates de la population.

- ✓ Les étapes de la méthode stratifiée :
  - a) Posséder la liste de toute la population
  - b) Séparer la population en différentes strates de manière à ce que chaque strate regroupe les individus de la population possédant une caractéristique commune qui pourrait avoir une influence sur les résultats de l'étude (pour notre cas c'est le niveau hiérarchique).
  - c) Déterminer la proportion de chaque strate dans la population
  - d) Déterminer la taille de l'échantillon voulue
  - e) Déterminer le nombre d'individus qu'il faudra dans chaque strate de l'échantillon.
  - f) Sélectionner les individus dans chaque strate par échantillonnage aléatoire simple.

✓ Population de l'étude :

L'ensemble des cadres de la Caisse Nationale des Assurés Sociaux.

✓ Unité d'échantillonnage :

100 Cadres dont 5 cadres supérieurs ,50 cadres, 30 cadres de maîtrise et 15 cadres d'exécution.

#### **4.5.2. Modalités pratiques de l'enquête :**

✓ Mode d'administration du questionnaire :

Pour le recueil d'informations, nous avons opté pour la méthode du questionnaire en ligne pour couvrir le territoire national. Aussi nous étions dans l'obligation de réduire notre champ d'étude à 19 Wilaya par faute de disponibilité de connexion internet dans les wilayas restantes.

✓ Période/ étendue géographique de l'enquête :

L'enquête s'est déroulée du 19 janvier 2019 au 30 avril 2019, auprès de la direction générale de la CNAS et plus précisément à la direction de l'informatique qui s'est chargée de la diffusion du questionnaire en ligne à travers tout le territoire national.

## 5 Traitement de données :

« La recherche quantitative est un moyen structuré de recueillir et d'analyser des données provenant de différentes sources. La recherche quantitative implique l'utilisation d'outils informatiques, de statistiques et de mathématiques pour obtenir des résultats »<sup>45</sup>

Pour notre cas, l'analyse des données collectées consiste à décrire et à étudier le changement ressenti lors de l'apparition des NTIC dans les organisations.

Lors du traitement des résultats de notre enquête nous avons utilisé deux logiciels informatiques (SPSS version 23 et EXCEL). Nous avons partagé l'analyse des résultats en deux étapes :

- L'analyse uni-variée (tris à plat) : C'est la première phase d'analyse, concerne le traitement d'une seule variable (question) à la fois, par le calcul de la distribution des effectifs et des pourcentages des modalités de variable pour chaque question. (LEGROS, P LEGROS, M, 2009, p177) cité par (TELAIDJI, 2015, p. 90).
- L'analyse bi-variée (analyse croisée) : Elle consiste à étudier les relations entre les résultats de deux variables (deux questions). Dans le cas de variables nominales, il s'agira d'un tableau croisé dénombrant les nombres d'observations correspondant à chaque combinaison possible des deux variables, par des mesures quantifiant cette relation (par exemple le test de khi deux 2), afin d'apporter des explications en vue d'affirmer ou infirmer les hypothèses posées. (CARRICANO, M, POUJOL, F, 2009), cité par (TELAIDJI, 2015, p. 90).

De ce fait, cette partie sera abordée en détail dans le chapitre suivant.

---

<sup>45</sup><https://www.sisinternational.com/coverage/languages/francais/quest-ce-que-la-recherche-quantitative/>,  
(consulté le 02/03/2018 à 15 h20).

**CHAPITRE III :**  
**EVALUATION DE L'IMPACT DE**  
**L'INTRODUCTION DES NTIC AU SEIN**  
**DE LA CNAS**

## 1. La CNAS et les NTICs:

### 1.1 Première phase : La CNAS avant les TIC

Depuis sa création au lendemain de l'indépendance, la caisse nationale des assurances sociales a dû sans cesse se mettre à la page et suivre les avancées technologiques lui permettant d'être assez performante.

Pour répondre aux exigences du nouveau millénaire, la CNAS a procédé à l'informatisation de ces services puis de les mettre à jours durant les dernières années avec l'avènement des tics. Ces mises en pratique devaient permettre à la caisse d'améliorer le rendement de ces effectifs et réduire les gaspillages, entre autres et arriver ainsi à une meilleure performance opérationnelle.

### 1.2 Deuxième phase : L'introduction des TIC au sein de la CNAS.

- Récapitulatif des TIC existants :

Les TIC regroupent l'ensemble des ressources nécessaires pour manipuler de l'information et particulièrement des ordinateurs, programmes et réseaux nécessaires pour convertir, stocker, gérer, transmettre et retrouver.

- L'ordinateur : Est une machine informatique qui permet de manipuler des données sous forme binaire (ou bits), cette machine permet de traiter des informations selon des séquences d'instruction prédéfinies.
- Le modem : Est un périphérique servant à communiquer avec des utilisateurs distants. Il permet par exemple d'échanger (envoi / réception) des fichiers, des fax ; de se connecter à internet, d'échanger des e-mails, de téléphoner et de recevoir télévision.
- Le Téléphone : Est un appareil de communication, initialement conçue pour transmettre la voix humaine et pouvoir communiquer à distance. Pour fonctionner le téléphone nécessite une infrastructure terrestre ou spatiale : le réseau téléphonique.

- Le télécopieur ou téléfax : Est un appareil électronique qui convertis l'image de documents en impulsions électrique pour les transmettre à un destinataire au travers d'une ligne téléphonique. À la réception, on utilise un appareil similaire à celui de l'émission pour faire la conversion inverse et imprimer un document identique à l'original.
  
- Le réseau informatique : Il s'agit d'un ensemble d'appareils électroniques (ordinateur) géographiquement éloignés les uns des autres, interconnectés par des télécommunications, généralement permanentes qui permettent d'échanger des informations entre eux .Les opérations réseau sont un concept d'organisation qui emploie de technologies informatiques ». <sup>46</sup>
  
- Intranet : Un intranet est un réseau informatique privé utilisé par les employés d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle et qui utilise les mêmes protocoles qu'Internet. Cette utilisation n'est pas nécessairement locale, un intranet pouvant s'étendre à travers le WAN.  
Parfois, le terme se réfère uniquement au site web interne de l'organisation, mais c'est souvent une partie bien plus importante de l'infrastructure informatique d'une organisation ». <sup>47</sup>
  
- Internet:« Réseaux mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs, serveurs et clients, destiné à l'échange de message électroniques, d'informations multimédias et de fichiers, il fonctionne en utilisant un Protocole commun "Protocol IP"» <sup>48</sup>

---

<sup>46</sup>[Http://fr.scribd.com/doc/56664224/expose-NTIC](http://fr.scribd.com/doc/56664224/expose-NTIC)

<sup>47</sup>Ibid, p 130

<sup>48</sup>BOULOC Pierre, NTIC : comment en tire profit, 8 Edition, RIA, Paris, 2003, p 229.

### 1.3 Troisième phase : Emergence des NTIC au sein de la CNAS.

Dans le cadre de la stratégie de la modernisation entreprise par le secteur de la sécurité sociale et de l'amélioration continue du service public notamment par la facilitation des procédures de déclaration des cotisations de sécurité sociale au profit des travailleurs salariés.

La CNAS a procédé au lancement, à l'échelle nationale, de nouveaux dispositifs technologiques sur le web visant à donner la meilleure expérience client possible.

**Figure N°4.**exemple d'un réseau Intranet.



Source : site internet.

## 2. Les types de NTIC existants au sein de la CNAS :

### 2.1 Site web ( [www.cnas.dz](http://www.cnas.dz) ) :

Ce site représente un espace informationnel offrant des éclairages sur tous les aspects liés à l'activité de la CNAS, en mettant à la disposition de tous les usagers des informations fiables et régulièrement mises à jour.

Figure N°5. Accueil du Site Web de la CNAS.



Source : Site web de la CNAS

## 2.2 Chifa web :

Un système qui demeure un acteur principal en matière de prestations de services dans le cadre du système du tiers payant, il cible en priorité, les officines pharmaceutiques, les médecins traitants et les opticiens lunetiers.

La CNAS a conçu par ailleurs des logiciels métiers qui sont destinés à l'exploitation par les professionnels de santé par le biais des logiciels CHIFA-PHARM, CHIFA-MED, CHIFA-OPTIC.

Pour pouvoir mettre en œuvre son système de carte magnétique, la CNAS c'est dotée d'un réseau de télécommunication couvrant l'ensemble du territoire national et qui permet le partage de données en temps réel.

En outre, la carte CHIFA permet :

- ✓ L'authentification mutuelle entre la carte Chifa et la clé du PS.
- ✓ La dématérialisation des documents échangés.
- ✓ L'échange des données informatisées via des modules de transfert de données.
- ✓ Le format standard utilisé dans les données échangées (contenu des factures électroniques).

Concernant la disponibilité de l'infrastructure réseau, il s'agissait de mettre en place un

réseau de télécommunication qui couvre l'ensemble du territoire national, qui permet l'accès aux professionnels de santé via la connexion internet, et ce dans le but de partager l'information en temps réel. il constitue en fait, un socle multiservices intégré.

Pour ce qui est des sources de données, la centralisation de ces dernières a favorisé l'accès direct et en temps réel à une base de données nationale unique.

Celle-ci regroupe les fichiers de l'ensemble des assurés sociaux et permet le traitement des transactions sur la base centrale avec accès à toutes les informations à partir d'un point donné sur le territoire national. Elle permet également, un visionnage instantané des données et des agences CNAS, jusqu'au site central qui se trouve au niveau de la Direction Générale.

**Figure N°6.** Accueil du site Chifa web

CAISSE NATIONALE DES ASSURANCES SOCIALES

**CHIFA-WEB**

Utilisateurs Enregistrés

ID Utilisateur

Mot de Passe

Connecter

Source : Site web de La CNAS.

Figure N°7.Exemple de l'état de suivi des assurés sociaux.

CHIFA-OFFICINE

Fichier Vente Bordereau Outils Utilitaires ?

Pharmacien : **BOUCHELACHEM ABDERRAHMAN** Code Pharmacien : **9917000159.00**  
CITE OLLA N°2 Code Centre : **15026**

N° Assuré : **00000000118** Tiers payant **MC** Nom Prescripteur :   
Nom Assuré : **BENNOUR CHAREF** Code Prescripteur :   
N° Facture : **33620016** N° Bordereau : **036416**  
N° Centre Payeur : **14201** Etablissement de soins :  Structures hospitalières (CHU-EHS-EPH-EHM)  Autres structures  
Type de Consultation : Généraliste Spécialité :  
Bénéficiaire : **00 : BENNOUR CHAREF** Date de Naissance : **16/09/1960**  
 Taux de Prise en Charge : **80%**  
 Date de Fin Droits : **31/12/2020**

Nom Commercial du médicament :

Nom Commercial	Conditionnement	Dosage	Arret
PRIMALAN	B/14	5	12/06
MEQUITAZINE LOGOGEN	B/30	5	12/06
QUITADRILL	B/14	5	12/06

Terit de Reference: à partir de:  
Générique: Pays de Fabrication:  
Durée: Qté: PPA: Substitution Enregistrer Annuler  
Quantité: Ajouter Agence  
PPA: Modifier Valider  
Supprimer

Montant Assuré : DA  
Montant Officine : DA  
Montant Total : DA  
Montant Majoration : DA

Montant FAE : DA Majoration :

Nouvelle Facture Signer Annuler Lister l'Historique Lire la Carte **Historique Consommation** Fermer

Bouton Historique Consommations

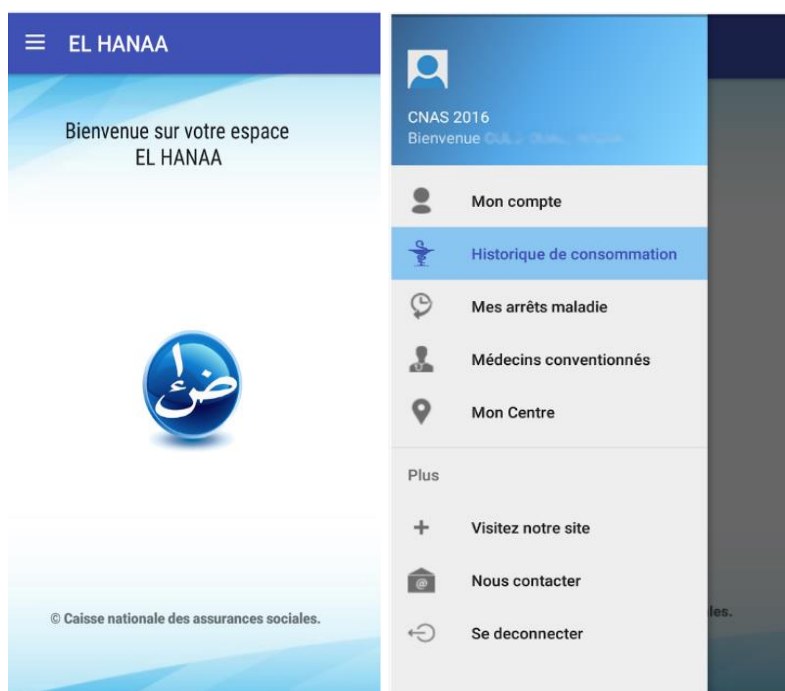
Source : document interne à la CNAS.

### 2.3 EL HANAA :

C'est une application mobile qui permet aux assurés sociaux de la CNAS de suivre le remboursement des prestations versées par la CNAS.

Ce service est proposé sous deux formes. la première est un portail web accessible via une adresse URL (elhanaa.cnas.dz), la seconde est une application pour Smartphone sous Android.

**Figure N°8.** Accueil Application EL Hanaa



Source : elhanaa.cnas.dz

**Figure N°9.**Exemple de l'historique d'un Assuré sociale

Bienvenue REGUIEG LARBI dans votre espace

**Assuré**

No immatriculation : 440687002549      Taux de prise en charge : 100%

Nom : REGUIEG      Centre : CENTRE PAYEUR SIEGE CNAS AGENCE TIARET

Prenom : LARBI      Date de fin de droit : 31/12/2020

Date de naissance : 16/05/1944

Attestation d'ouverture de droit

**Ayant droit**

Rang	Nom	Prenom	Taux	Date naissance	Date fin droit	A.O.D
01	REGUIEG	MOHAMED	80%	26/07/1980	01/07/1998	
02	REGUIEG	HAOUES	80%	07/05/1983	01/05/2001	
03	REGUIEG	MALIKA	80%	08/10/1986	20/09/2005	
04	REGUIEG	MOKHTAR	80%	08/07/1987	01/07/2005	
05	REGUIEG	TALBIA	80%	04/01/1991	30/08/2009	
06	MELIANI	REZIGUA	100%	11/10/1948	31/12/2020	Imprimer

Source : elhanaa.cnas.dz

Le service EL HANAA permet de :

- ✓ Consulter les achats de produits pharmaceutiques des 04 derniers mois : date de paiement, médicaments, quantité, prix.
- ✓ Consulter les informations personnelles : taux de prise en charge, date de fin de droit, centre payeur.
- ✓ Consulter les informations des ayants droit.
- ✓ Vérifier les indemnités journalières (arrêts maladies) des 04 derniers mois à partir de la date de validation de dossier.
- ✓ Consulter la liste des médecins conventionnés par wilaya et spécialité. (Nom, prénom, adresse, spécialité, numéro de téléphone).
- ✓ Localiser le centre payeur et obtenir des informations sur ce dernier (téléphone adresse du centre...).

#### **2.4 Service de paiement TPE :**

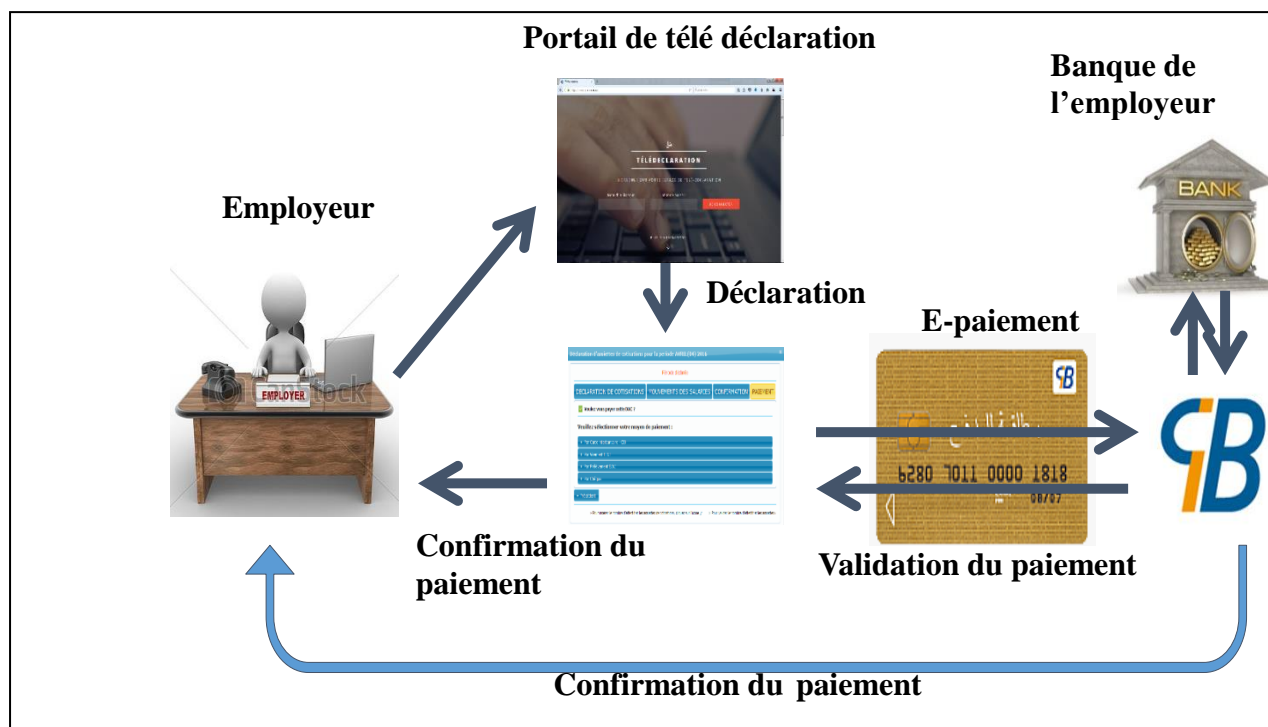
Les services TPE (Terminaux de Paiement Electronique) permet aux employeurs de régler leurs cotisations de sécurité sociale, via le portail de la Télé-Déclaration dont on abordera les détails ci-dessous.

Les services TPE offerts par le portail de la Télé-Déclaration sont :

- **E-PAIEMENT :**

A l'instar de l'e-Paiement en Algérie, celui de la CNAS ne déroge pas à la tendance actuelle où les utilisateurs restent méfiants à l'égard du paiement par carte bancaire et en ligne. Il consiste à utiliser les coordonnées de la carte bancaire (Carte CIB) pour opérer le règlement.

Figure N°10. Procédure de l'E-paiement.

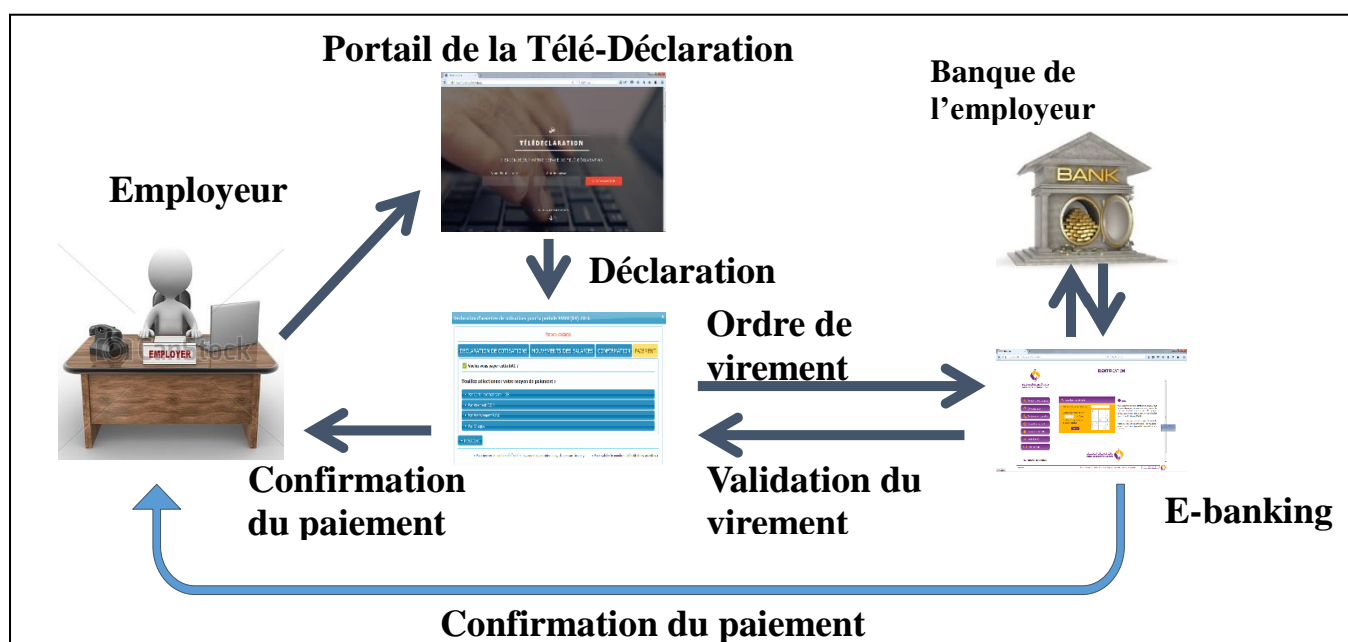


Source : document interne à la CNAS.

- E-BANKING :

Permet d'effectuer en ligne des virements de compte à compte.

Figure N°11. Procédure de l'E-Banking



Source : Document interne à la CNAS.



- La déclaration d'assiette de cotisations (D.A.C) ;
- La déclaration des mouvements des salariés (D.M.S) ;
- La consultation et l'édition des déclarations effectuées ;
- La consultation de la liste des salariés ;
- Le dépôt de la Déclaration Annuelle des Salariés (D.A.S) ;
- L'édition des bordereaux de dépôt de D.A.S.
- La consultation de la situation de leur compte cotisant avec la possibilité d'éditer l'attestation de mise à jour.

Figure N°13. Exemple de la Télé-Déclaration.

<b>SECURITE SOCIALE</b> CNAS CNAS Alger			<b>DESTINATAIRE</b> EL HARRACH ALGER 16		
CODE AGENCE 11600	DATE DE RECEPTION	PERIODE DE COTISATION	NUMERO COTISANT	CLASSE	


  

DECLARATION DE COTISATIONS				même avec la mention néant		
CODE	NATURE DES COTISATIONS	DECOMPTÉ DES COTISATIONS			MOUVEMENT DU PERSONNEL	
		ASSIETTE	TAUX	MONTANT	ENTREE	SORTIE
R22	REGIME GENERAL	21 000	35%	7 350	0	0
					EFFECTIF TOTAL EN EXERCICE	
					1	
TOTAL DES COTISATIONS DUES...				7 350		

ENTREE : Nombre de travailleurs embauchés durant la priode de cotisation.  
 SORTIE : Nombre de travailleurs débauchés durant la priode de cotisation.  
 EFFECTIF TOTAL : Nombre de travailleurs en exercice à la fin de la période de cotisation.

BORDEREAU DE VERSEMENT DES COTISATIONS			
JOURNEE	CANAL	PERIODE	Montant versé à déduire
			0.00
MONTANT DE VERSEMENT			0.0
MONTANT EN LETTRES : SEPT MILLE TROIS CENTS CINQUANTE DINAR(S)			
REGLEMENT PAR :			
Chèque bancaire N° .....			
Chèque postale N° .....			
Caisse reçu N° .....			

Certifié exacte à : Alger Le : 27/11/2013 Cachet et signature du cotisant.



Source : Document interne à la CNAS.

Figure N°14 : Attestation de mise à jour.

**Attestation de mise à jour** ✕

N° cotisant :

Source : Document interne à la CNAS.

### 3. L'impact de l'introduction des NTIC :

#### 3.1 Introduction

La recherche-action est vue comme processus interactif, ainsi qu'une approche qui commence par une vision de changement de la recherche, en ayant une corrélation entre la théorie et la pratique (Lewin 1951). Nous avons de ce fait procédé à la distribution électronique (mailing) des questionnaires de recherche à 100 agents CNAS. Dont les résultats seront analysés et interprétés dans ce même chapitre.

#### 3.2 Présentation et interprétation des résultats de l'étude de l'impact :

**Tableau N°1.** La répartition de l'échantillon selon la Wilaya

Wilaya	Pourcentage	Pourcentage cumulé
Aindefla	2	2,0
Aintemouchent	1	3,0
Alger	31	34,0
Batna	13	47,0
Boira	2	49,0
Chlef	1	50,0
el bayadh	5	55,0
Khenchela	4	59,0
Mila	6	65,0
Mostaganem	4	69,0
Msila	2	71,0
Oran	1	72,0
oum el bouaghi	2	74,0
sidi bel Abbes	1	75,0
Tiaret	1	76,0
Tindouf	2	78,0
Tipaza	18	96,0
Tiziouzou	2	98,0
TLEMCEN	2	100,0
Total	100	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

- ✓ La première remarque qu'on peut tirer de notre enquête, est que la wilaya d'Alger est dominant avec un taux de 31% de la taille de notre échantillon aussi nous avons remarqué que la majorité des agences wilayas n'ont pas répondu à notre questionnaire et ce, par manque de connexion internet.

**Tableau N°2.** La répartition de l'échantillon selon l'Age.

Age	Pourcentage	Pourcentage cumulé
entre 21 et 28 ans	8	8,0
entre 29 et 36 ans	16	24,0
Valide entre 37 et 44ans	40	64,0
45ans et plus	36	100,0
Total	100	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

- ✓ Concernant la structure d'âge de notre échantillon, les résultats en révèlent que le plus grand pourcentage est enregistré dans la tranche d'âge (37-44 ans) avec un taux de 40%, suivie par la tranche d'âge de plus de 45 ans qui représente 36% de notre échantillon, puis on trouve la tranche d'âge (29-36) ans avec un pourcentage de 16% et enfin la tranche d'âge (21\_28) avec un pourcentage de 8 %.

**Tableau N°3.** La répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction.

niveau d'instruction	Pourcentage	Pourcentage cumulé
Master	32	32,0
Licence	14	46,0
Valide BTS/DUEA	43	89,0
Moins	11	100,0
Total	100	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

- ✓ La population de recrutement dans l'entreprise qui exige un diplôme supérieur beaucoup plus à cause des tâches et les outils technologiques utilisés (les micro ordinateurs, les machines). L'entreprise prend en considération le niveau

d'instruction comme condition de recrutement suite à ses tâches qui nécessitent une maîtrise des outils technologiques (micro-ordinateur, imprimante, serveur.)

Aussi avec le développement des NTIC les entreprises sont exigeantes sur les niveaux d'instruction pour éviter les frais et le temps perdu en formation dans l'informatique.

**Tableau N°4** : La répartition de l'échantillon selon le niveau hiérarchique.

Niveau hiérarchique		Pourcentage	Pourcentage cumulé
	cadre senior	5	5,0
	Cadre	50	55,0
Valide	cadre de maîtrise	30	85,0
	cadre d'exécution	15	100,0
	Total	100	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

- ✓ Ce résultat est justifié par la qualification du personnel et son inadéquation aux nouvelles technologies de gestion et une préparation à l'acquisition du nouveau matériel, donc nous déduisons que la grande responsabilité est assumée par les cadres, ainsi nous remarquons une certaine harmonie dans les tâches, ce qui générera une bonne gestion dans différents services.

- **L'analyse unie varié :**

Nous avons choisi les questions les plus pertinentes et dont les réponses sont les plus significatives pour notre recherche.

- ✓ Questions relative à la première hypothèse :

Q30 : Est-ce que vous prenez des décisions plus rapidement grâce aux NTIC ?

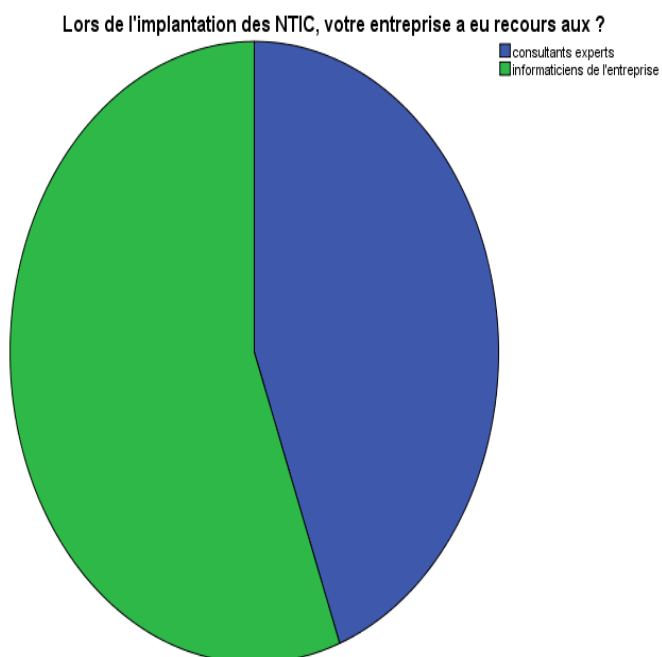
**Tableau N°5.** Tableau représentatif des résultats de la question Q30.**Est-ce que vous prenez des décisions plus rapidement grâce aux NTIC ?**

		Pourcentage	Pourcentage cumulé
Valide	Oui	76,0	76,0
	Non	24,0	100,0
	Total	100,0	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

- ✓ Selon 76% des questionnés, la prise de décision est plus rapide grâce aux NTIC (toutes confondues) ce qui laisse supposer que les NTIC ont une importance primordiale dans l'exercice des fonctions de ces travailleurs.

### Q32 : Lors de l'implantation des NTIC votre entreprise a eu recours aux ?

**Tableau N°6.** Tableau représentatif des résultats de la question Q32.**Lors de l'implantation des NTIC, votre entreprise a eu recours aux ?**

		Pourcentage	Pourcentage cumulé
Valide	consultants experts	39,0	44,3
	informaticiens de l'entreprise	49,0	100,0
	Total	88,0	
Manquant		12,0	
Total		100,0	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

- ✓ Sur les 88 personnes ayant répondu à cette question, 55,7% (49 personnes) affirment que la CNAS a eu recours à ses propres ingénieurs lors de l'implantation des NTIC en son sein.
- ✓ A travers ces deux questions, nous remarquons que les employés de la CNAS sont très impliqués par rapport à l'introduction de ces NTIC et à leur utilisation. Ce qui confirme leur importance sur la productivité et donc la performance de ces employés.
- ❖ L'hypothèse 1 est donc vérifiée, " l'introduction des NTIC a un impact positif sur la performance de l'entreprise".

✓ **Questions relatives à la deuxième hypothèse :**

Q31 : Est-ce que les NTIC ont modifié vos méthodes de travail ?

- Le but de cette question est de savoir s'il y a réellement un impact de l'introduction des NTIC sur les méthodes et procédures de travail au sein de la CNAS.

**Tableau N°7.** Tableau représentatif des résultats de la question Q3.



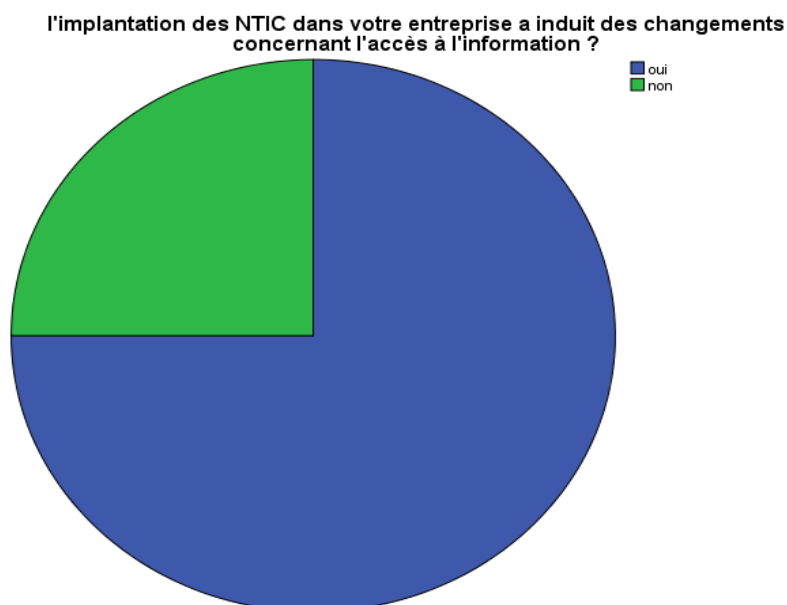
Est-ce que les NTIC ont modifié vos méthodes de travail ?		
		Pourcentage cumulé
Valide	oui	73,0
	non	27,0
	Total	100,0

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

- ✓ Sur les 100 personnes questionnées 73 personnes avec un pourcentage de 73% affirment que l'introduction des NTIC ont changé leurs méthodes de travail.

## Q20 : L'implantation des NTIC dans votre entreprise a induit des changements ?

**Tableau N°8.** Tableau représentatif des résultats de la question Q20.



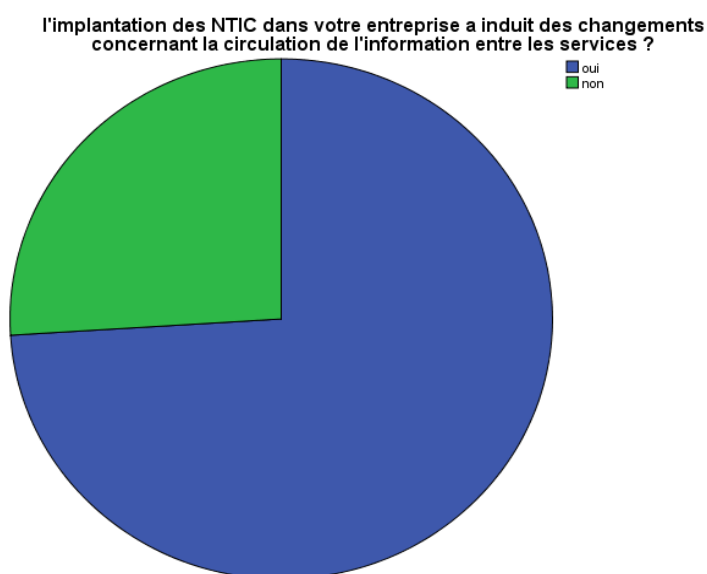
**l'implantation des NTIC dans votre entreprise a induit des changements concernant l'accès à l'information ?**

	Pourcentage	Pourcentage cumulé
Oui	75,0	75,0
Valide Non	25,0	100,0
Total	100,0	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

- ✓ Les  $\frac{3}{4}$  des personnes questionnées estiment que l'implantation des NTIC implique des changements en matière d'accès à l'information. Seulement un quart d'entre eux estimerait l'inverse.

**Tableau N°9.** Tableau représentatif des résultats de la question Q20.



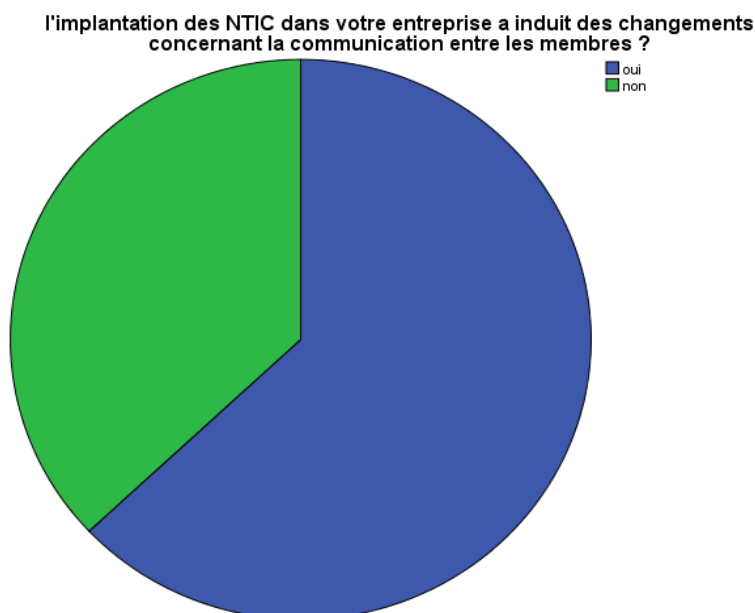
**l'implantation des NTIC dans votre entreprise a induit des changements concernant la circulation de l'information entre les services ?**

	Pourcentage	Pourcentage cumulé
oui	74,0	74,0
Valide non	26,0	100,0
Total	100,0	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

- ✓ 74% pensent que l'implantation des NTIC au sein de la CNAS a induit des changements concernant la circulation de l'information entre les services contre 24% ayant l'avis opposé.

**Tableau N°10.** Tableau représentatif des résultats de la question Q20.



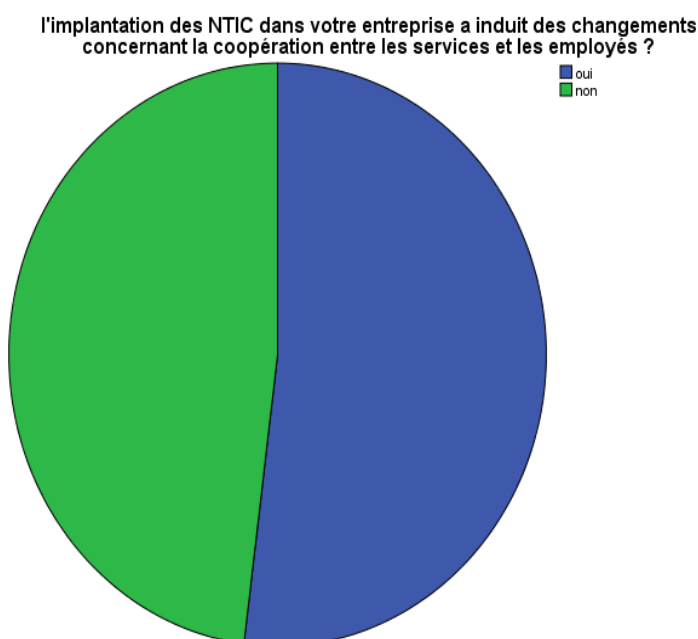
**l'implantation des NTIC dans votre entreprise a induit des changements concernant la communication entre les membres ?**

	Pourcentage	Pourcentage cumulé
oui	63,0	63,0
Valide non	37,0	100,0
Total	100,0	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

- ✓ 63% des questionnés voient que l'implantation des NTIC a induit des changements concernant la communication entre les membres. Contre 37% d'un avis contraire.

**Tableau N°11.** Tableau représentatif des résultats de la question Q20.



**l'implantation des NTIC dans votre entreprise a induit des changements concernant la coopération entre les services et les employés ?**

	Pourcentage	Pourcentage cumulé
oui	52,0	52,0
Valide non	48,0	100,0
Total	100,0	

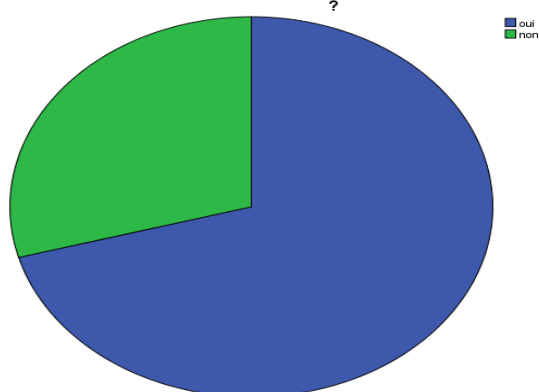
Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

- ✓ Les opinions sont restées très partagées concernant l'apport des NTIC sur la nature de la coopération entre les services et les employés (52% pour, contre 48%).
- ✓ Hormis cette dernière question, il est très clair que l'implantation des NTIC dans les différentes structures de la CNAS à induit des changements en matière de méthodes et de procédures de travail dans cette entreprise.

### Q33 : Grâce aux NTIC, que s'est-il amélioré dans votre société ?

**Tableau N°12.** Tableau représentatif des résultats de la question Q33.

Grâce aux NTIC la productivité individuelle s'est-elle améliorée dans votre société ?



Grâce aux NTIC la productivité individuelle s'est-elle améliorée dans votre société ?

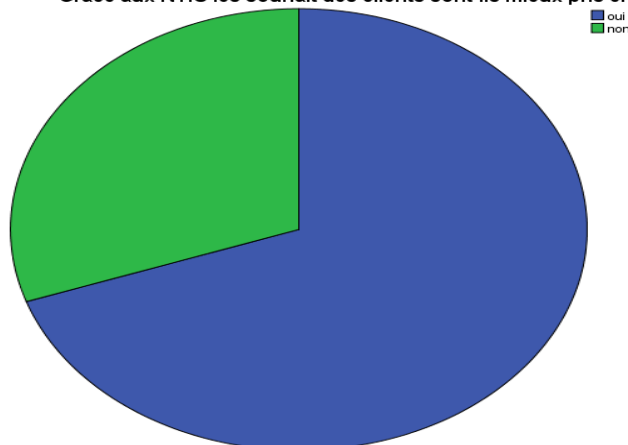
	Pourcentage	Pourcentage cumulé
oui	70,0	70,7
Valide non	29,0	99,7
Total	99,0	
Manquant Système	1,0	
Total	100,0	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

- ✓ 70% des personnes questionnées pensent que l'introduction des NTIC est le principal facteur ayant amené à une meilleure productivité individuelle au sein de la CNAS.

**Tableau N°13.** Tableau représentatif des résultats de la question Q33.

Grâce aux NTIC les souhaits des clients sont-ils mieux pris en compte ?



Grâce aux NTIC les souhaits des clients sont-ils mieux pris en compte ?

	Pourcentage	Pourcentage cumulé
Oui	69,0	69,7
Valide Non	30,0	99,7
Total	99,0	
Manquant Système	1,0	
Total	100,0	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

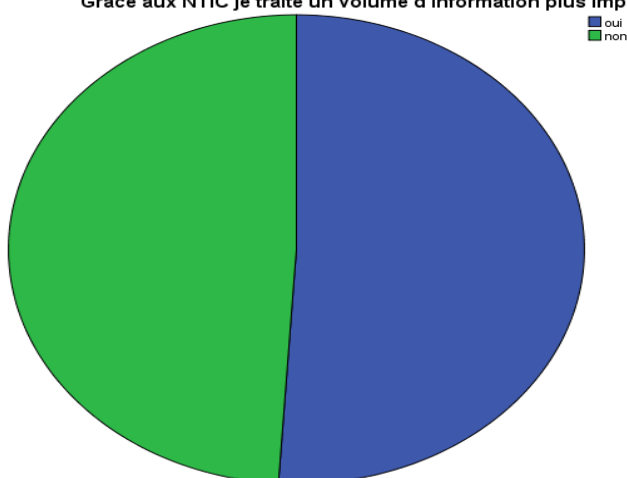
✓ 69% des employés de la CNAS affirment mieux répondre aux attentes clients grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Le pourcentage restant quant à lui ne voit pas de différence avant et après leur implantation.

Les avis restent tout de même partagés quant à l'apport des NTIC en matière d'innovation et de maîtrise des coûts au sein de la CNAS.

### Q27 : apport des NTIC à l'employé.

**Tableau N°14.** Tableau représentatif des résultats de la question Q27.

Grâce aux NTIC je traite un volume d'information plus important ?



Grâce aux NTIC je traite un volume d'information plus important ?

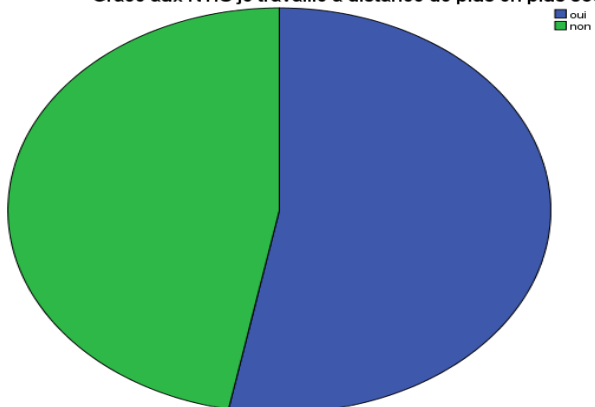
	Pourcentage	Pourcentage cumulé
oui	51,0	51,0
Valide non	49,0	100,0
Total	100,0	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

✓ 49% des employés de la CNAS n'observent pas d'augmentation de volume d'information à traiter contre 51% qui affirment que c'est le cas. Les avis sont donc partagés pour cette question.

**Tableau N°15.** Tableau représentatif des résultats de la question Q27.

Grâce aux NTIC je travaille à distance de plus en plus souvent



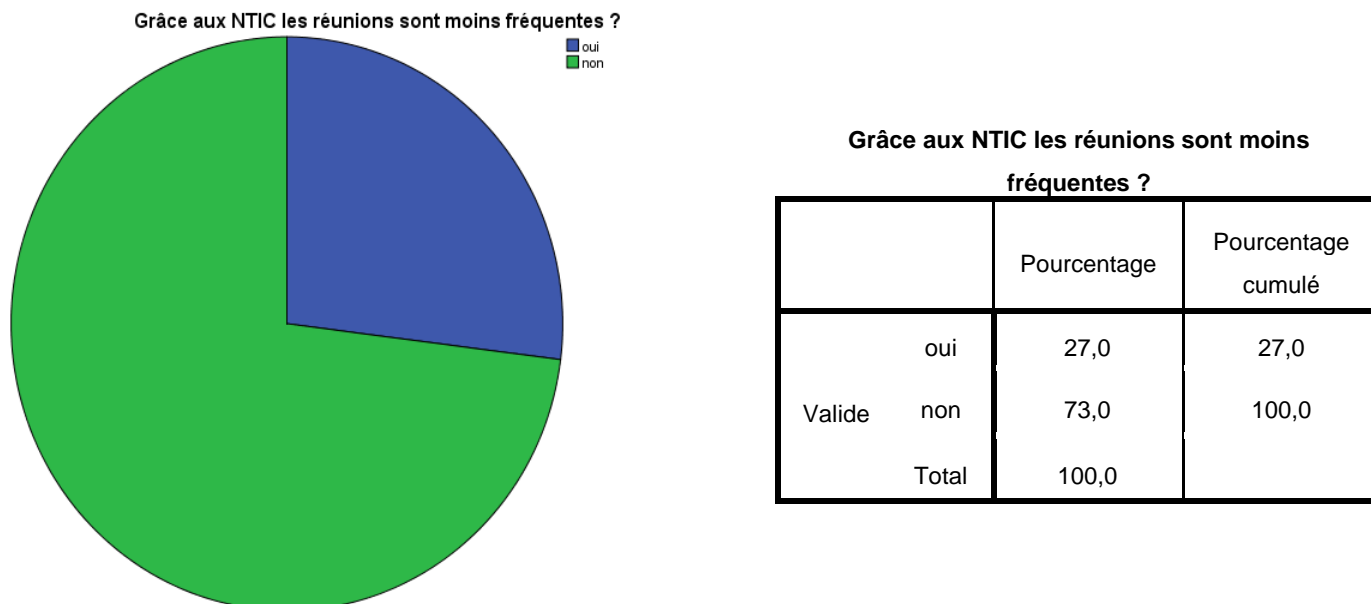
Grâce aux NTIC je travaille à distance de plus en plus souvent

	Pourcentage	Pourcentage cumulé
oui	53,0	53,0
Valide non	47,0	100,0
Total	100,0	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

- ✓ L'introduction des NTIC n'a pas apporté de liberté au niveau des horaires de travail pour 47% des employés de la CNAS qui ne voient pas en leur introduction un apport dans ce sens.

**Tableau N°16.** Tableau représentatif des résultats de la question Q27.



Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

- ✓ 73%, une majorité des employés de la CNAS jugent qu'il y a encore trop de réunions avec la hiérarchie, et ce malgré l'implantation des NTIC.

Nous constatons à travers ce bon nombre de questions que l'introduction des NTIC à un certain niveau amélioré les conditions et méthodes de travail pour les employés de la CNAS, mais beaucoup plus à un niveau transversal. Il reste donc du travail sur les niveaux hiérarchiques de cette organisation.

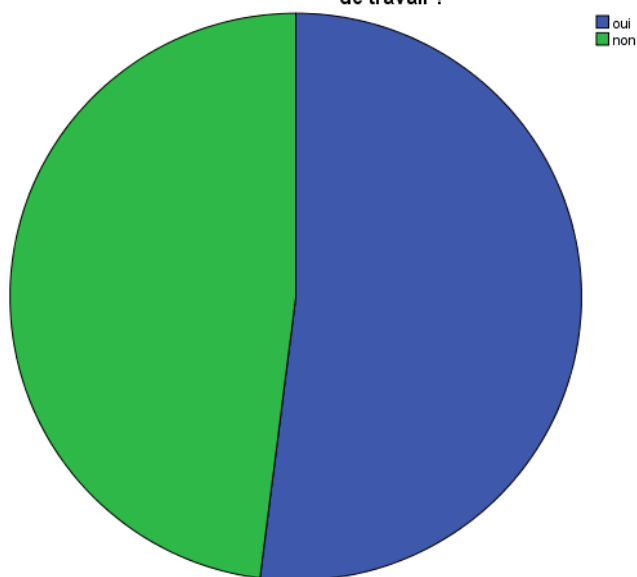
- ❖ Nous pourrions dire donc que la deuxième hypothèse, l'introduction des NTIC a conduit à des changements concernant les méthodes et les conditions de travail, est également vérifiée.

✓ **Questions relatives à la troisième hypothèse :**

Q29 : est-ce que l'utilisation des NTIC vous permet de travailler en dehors des horaires de travail ?

**Tableau N°17.** Tableau représentatif des résultats de la question Q29.

Est-ce que l'utilisation des NTIC vous permet de travailler en dehors des heures de travail ?



**Est-ce que l'utilisation des NTIC vous permet de travailler en dehors des heures de travail ?**

		Pourcentage	Pourcentage cumulé
Valide	oui	52,0	52,0
	non	48,0	100,0
	Total	100,0	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

- ✓ 52% des travailleurs questionnés affirment que l'utilisation des NTIC leur permet de travailler en dehors des horaires de travail contre 48% qui sont de l'avis contraire. On remarque que les avis sont ici très partagés.

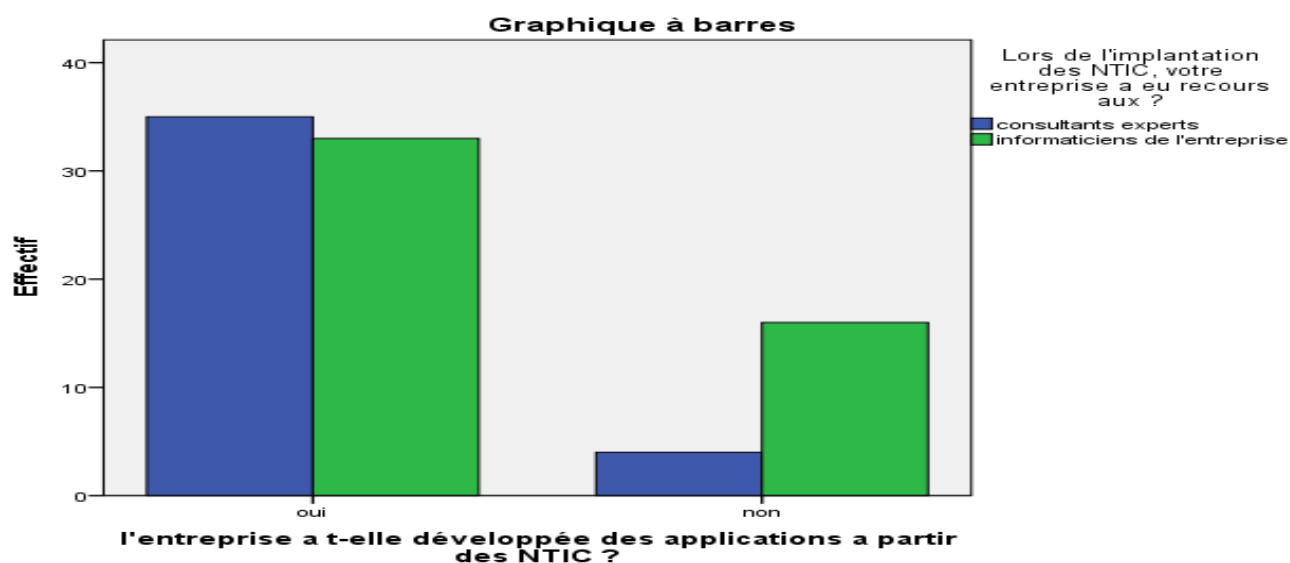
- L'analyse bi variée

**Tableau croisé l'entreprise a-t-elle développée des applications à partir des NTIC ? \* Lors de l'implantation des NTIC, votre entreprise a eu recours aux ?**

**Tableau N°18.** Tableau représentatif des résultats de croisement de Q7 et Q32.

Effectif		Lors de l'implantation des NTIC, votre entreprise a eu recours aux ?		Total
		consultants experts	informaticiens de l'entreprise	
l'entreprise a-t-elle développée des applications à partir des NTIC ?	oui	35	33	68
	non	4	16	20
Total		39	49	88

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

**Figure N°15** : Figure représentatif des résultats de croisement de Q7 et Q32.

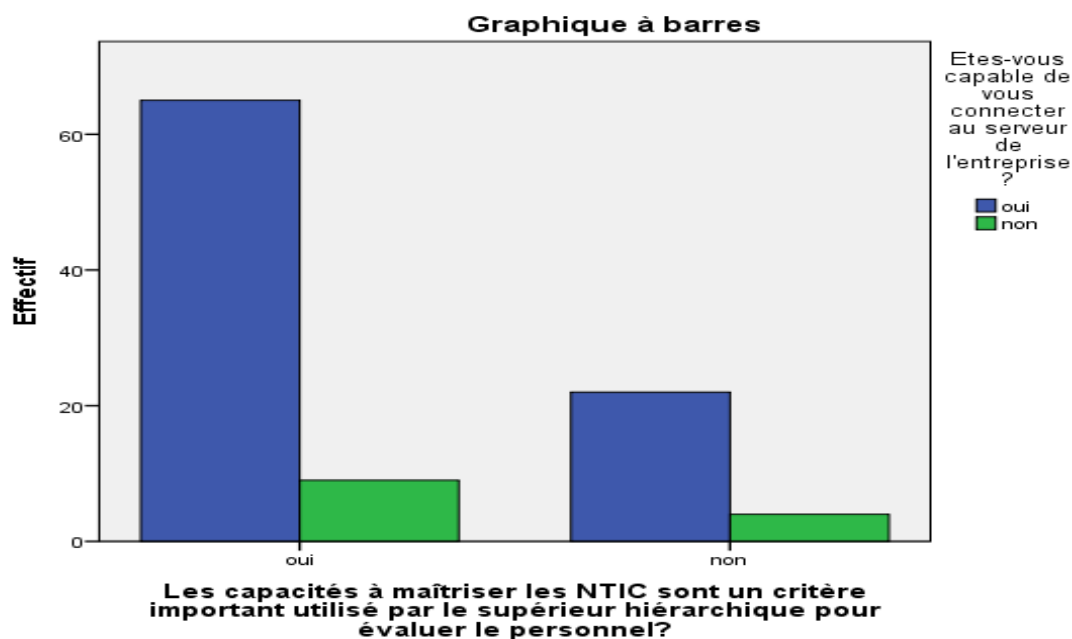
- ✓ Nous constatons à partir de ce premier tableau de variables croisées que bon nombre d'agences de la CNAS possèdent des informaticiens capables de développer des applications à partir des NTIC (proportion de 33 sur 49 ; 67,34%), ce qui confirme l'hypothèse que stipulant que l'introduction des NTIC contribue positivement à la performance des salariés de la caisse nationale des assurances sociales.
- ✓ Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ? \* Etes-vous capable de vous connecter au serveur de l'entreprise ?

**Tableau N°19** : Tableau représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18.

**Tableau croisé**

Effectif	Etes-vous capable de vous connecter au serveur de l'entreprise ?		Total
	Oui	non	
Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ?	Oui 65	Non 9	74
	22	4	26
Total	87	13	100

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

**Figure N°16.** Figure représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

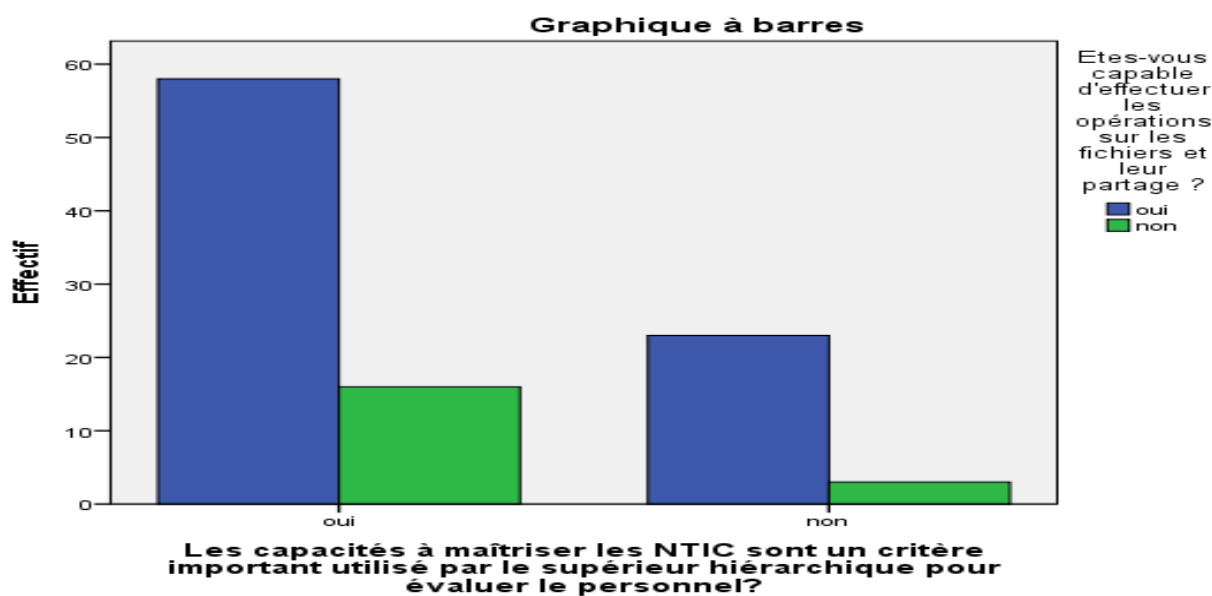
- ✓ Nous constatons à priori que l'usage des NTIC, ou du moins la capacité à se connecter au serveur de l'entreprise est élémentaire pour la grande majorité des salariés de la CNAS. Plus de 76% d'entre eux considèrent que les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel.
- ✓ Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ? \* Etes-vous capable d'effectuer les opérations sur les fichiers et leur partage ?

**Tableau N°20.** Tableau représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18.

**Tableau croisé**

Effectif		Etes-vous capable d'effectuer les opérations sur les fichiers et leur partage ?		Total
		Oui	Non	
Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ?	Oui	58	16	74
	Non	23	3	26
Total		81	19	100

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

**Figure N°17.** Figure représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18

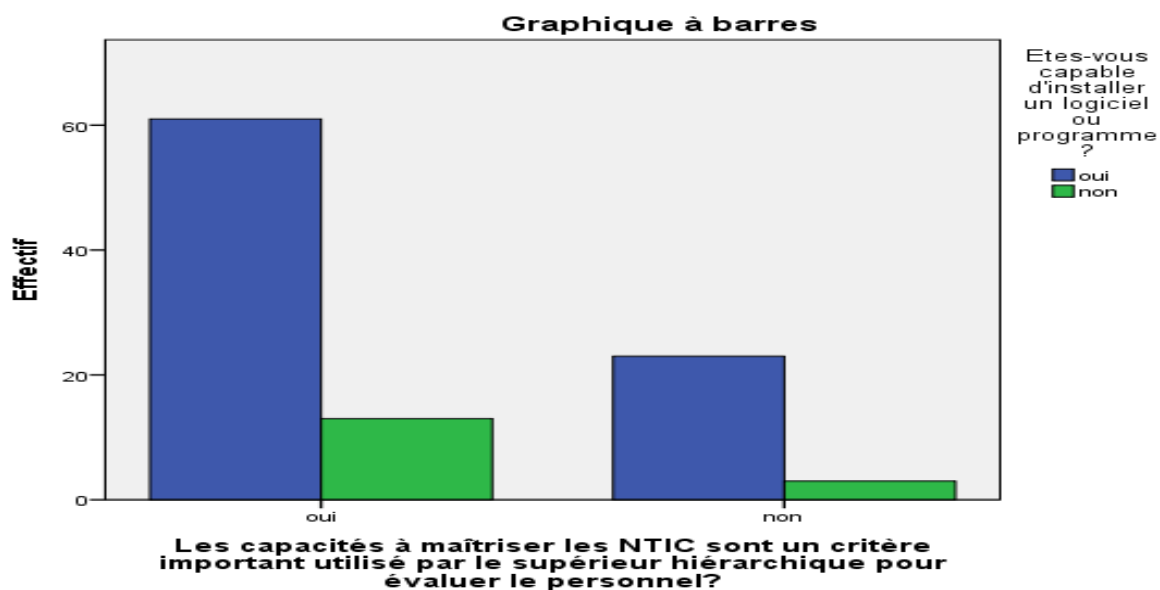
Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

- ✓ 81% du personnel de la CNAS maîtrise les outils relatifs aux NTIC ainsi qu'au travail sur réseau tandis que 27% parmi eux considèrent que leur supérieur hiérarchique ne considère pas cela comme étant un critère d'évaluation du personnel.
- ✓ Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ? \* Etes-vous capable d'installer un logiciel ou programme ?

**Tableau N°21.**Tableau représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18**Tableau croisé**

Effectif	Etes-vous capable d'installer un logiciel ou programme ?		Total
	Oui	non	
Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ?	Oui 61	Non 13	74
	23	3	26
Total	84	16	100

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

**Figure N°18.** Figure représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18

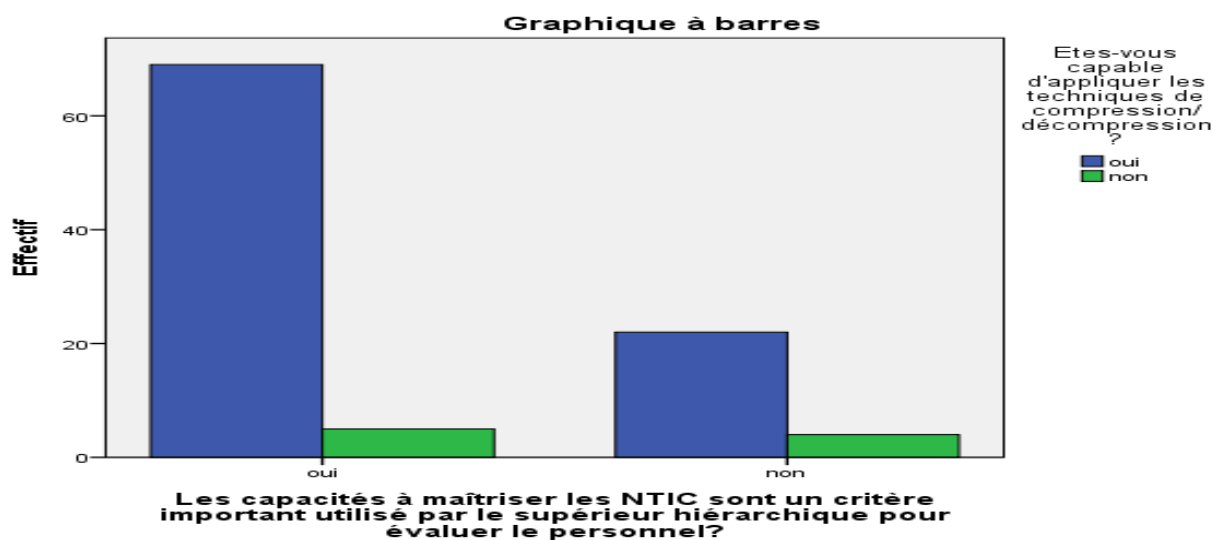
Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

- ✓ Plus de 75% des employés capables d'installer et maîtriser un logiciel ou un programme considèrent que les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel, 13 des 16 employés questionnés qui ne s'y connaissaient pas étaient également du même avis.
- ✓ Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ? \* Etes-vous capable d'appliquer les techniques de compression/ décompression ?

**Tableau N°22.** Tableau représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18**Tableau croisé**

Effectif		Etes-vous capable d'appliquer les techniques de compression/ décompression ?		Total
		Oui	non	
Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ?	Oui	69	5	74
	Non	22	4	26
Total		91	9	100

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

**Figure N°19** : Figure représentatif des résultats de croisement de Q16et Q18

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

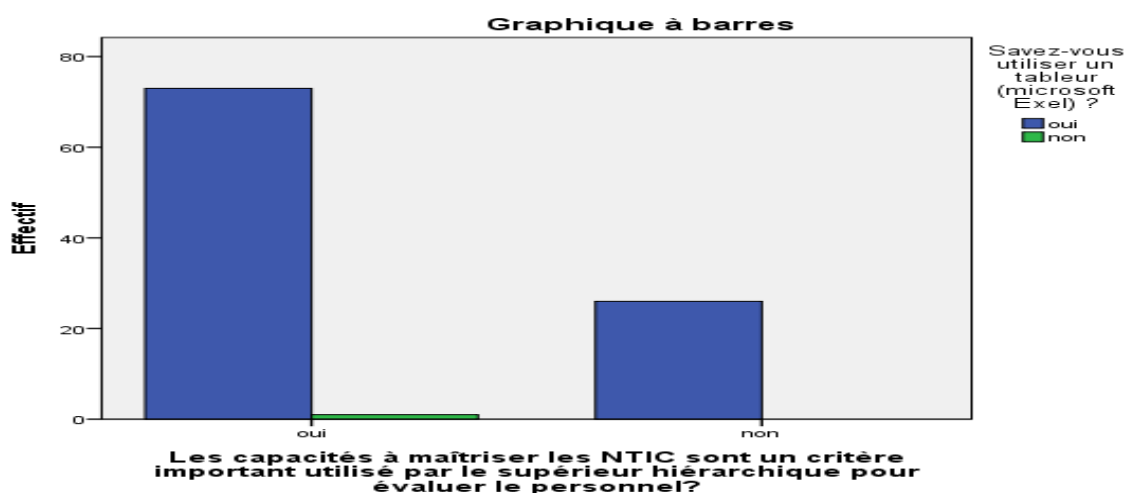
- ✓ Plus de 75% des employés capables d'appliquer les techniques de compression / décompression considèrent que les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel, 26% de l'échantillon global de l'étude avait l'opinion opposée.
- ✓ Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ? \* Savez-vous utiliser un tableur (Microsoft Excel) ?

**Tableau N°23** . Tableau représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18

**Tableau croisé**

Effectif		Savez-vous utiliser un tableur (Microsoft Excel) ?		Total
		Oui	Non	
		Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ?	Oui 73	
	Non 26	0	26	
Total	99	1	100	

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

**Figure N°20.** Figure représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

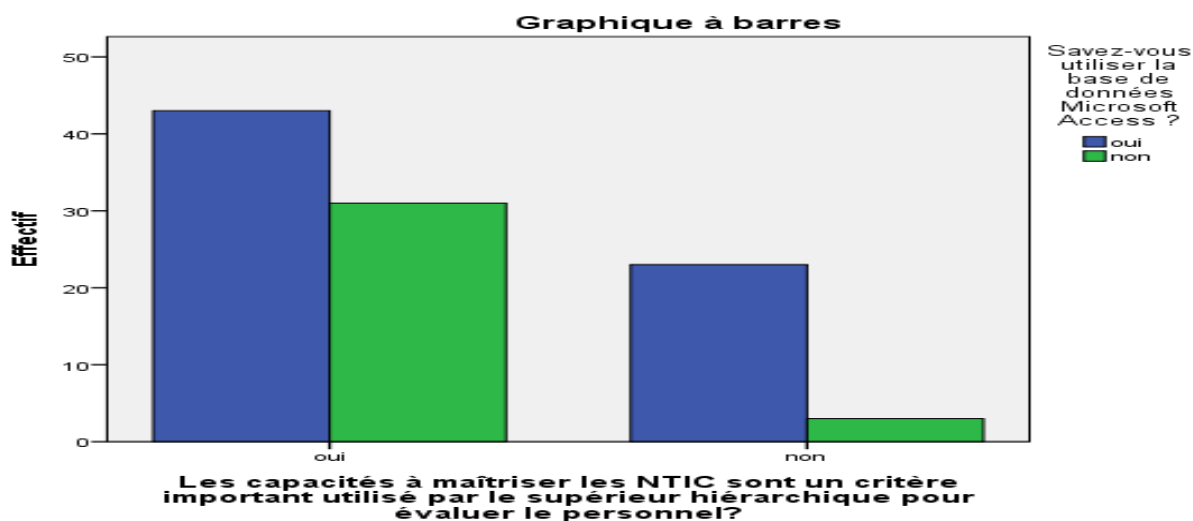
- ✓ 99% des employés savent utiliser un tableur Excel, 74% d'entre eux considèrent que les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel.
- Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ? \* Savez-vous utiliser la base de données Microsoft Access ?

**Tableau N°24.** Tableau représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18

Tableau croisé

Effectif		Savez-vous utiliser la base de données Microsoft Access ?		Total
		Oui	non	
Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ?	Oui	43	31	74
	non	23	3	26
Total		66	34	100

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

**Figure N°21.** Figure représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18'

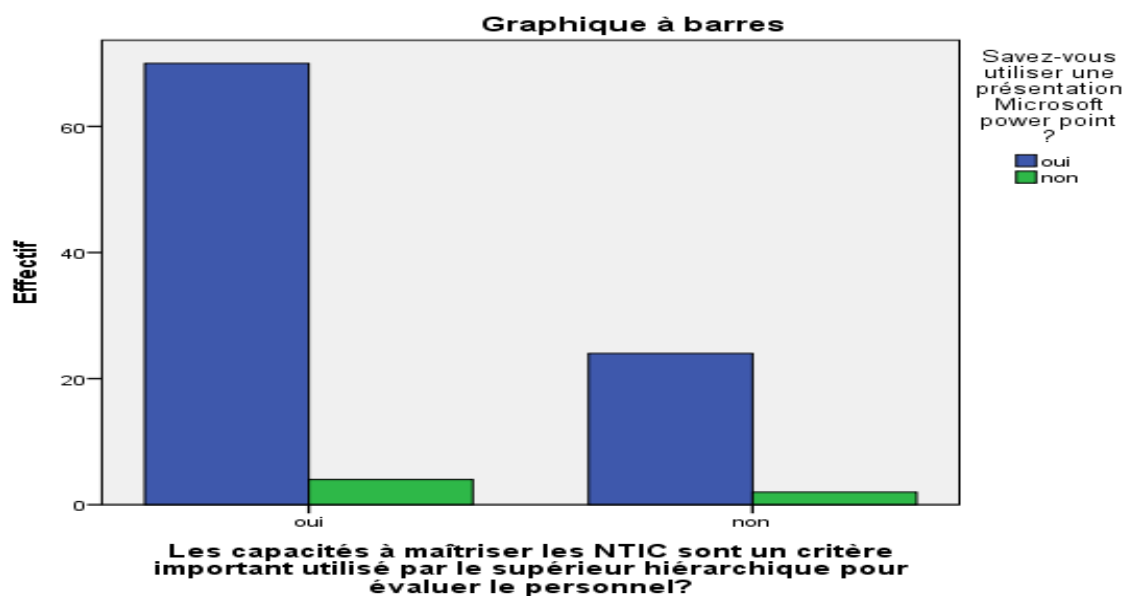
Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

- ✓ 43 sur 66 des employés capables d'utiliser MS Access considèrent que les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel, 91% des employés questionnés qui ne s'y connaissaient pas étaient également du même avis.
- Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ? \* Savez-vous utiliser une présentation Microsoft power point ?

**Tableau N°25.** Tableau représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18**Tableau croisé**

Effectif		Savez-vous utiliser une présentation Microsoft power point ?		Total
		Oui	non	
Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel?	Oui	70	4	74
	Non	24	2	26
Total		94	6	100

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

**Figure N°22.** Figure représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

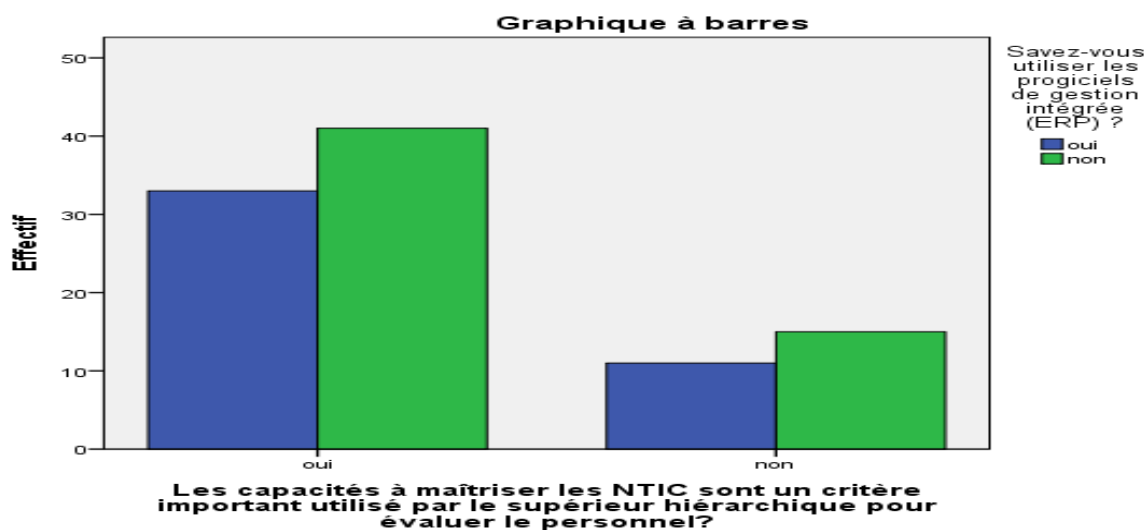
- ✓ 94 % des employés sont capables d'utiliser MS Power point. Les 2/3 d'entre eux considèrent que les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel, 13 des 16 employés questionnés qui ne s'y connaissaient pas étaient également du même avis.
- Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ? \* Savez-vous utiliser les progiciels de gestion intégrée (ERP) ?

**Tableau N°26.** Tableau représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18**Tableau croisé**

Effectif		Savez-vous utiliser les progiciels de gestion intégrée (ERP) ?		Total
		Oui	non	
	Oui	33	41	74
	Non	11	15	26
Total		44	56	100

Source : élaboré par nous même à partir de SPSS.

**Figure N° 23.** Figure représentatif des résultats de croisement de Q17et Q18



Source : élaboré par nous même à partir de SPSS

- ✓ 56% de notre échantillon de recherche ne savent pas utiliser un progiciel de gestion intégrée, mais 73% d'entre eux admettent que les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel.
  
- ❖ Nous constatons donc de manière globale que le degré de maîtrise de ces technologies est perçu comme un critère important d'évaluation du personnel. Ce qui laisse entendre que les NTIC et leur maîtrise sont un enjeu stratégique pour la caisse nationale des assurances sociales. Ce qui nous amène donc à confirmer notre deuxième et troisième hypothèse.

Durant ce chapitre, nous avons procédé à l'analyse des résultats statistiques suite au questionnaire délivré au préalable.

Leur interprétation nous a permis finalement de valider les hypothèses posées en début d'étude.

# **CONCLUSION**

La technologie a été le plus grand bouleversement jamais enregistré jusque-là par l'humanité, un bouleversement qui se ressent dans les tâches les plus élémentaires aujourd'hui de l'individu, c'est pour cela que les institutions, publiques en premier lieu, se doivent d'être à la mesure des attentes et des exigences de leurs consommateurs.

L'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication a déjà son impact sur le comportement du consommateur des services de la caisse nationale des assurances sociales, mais notre étude s'est concentrée sur l'impact qu'a eu l'introduction de ces nouvelles technologies sur la caisse elle-même en matière de procédures de travail en premier lieu, puis sur le rendement de ses travailleurs/collaborateurs, et enfin sur les performances de la CNAS.

Nous avons donc essayé de présenter un historique des différentes avancées réalisées en la matière par la CNAS aboutissant à l'introduction des NTIC à tous ses niveaux hiérarchiques, puis. A travers un questionnaire numérique, nous avons sondé l'avis des travailleurs de la CNAS quant à l'introduction des NTIC et leur impact sur leur rendement pour finir sur la validation ou non des hypothèses énumérées en début d'étude.

Pour ce faire, nous avons partagé notre mémoire en trois chapitres ; le premier traitant de l'état de l'art en la matière et les recherches ayant traité de notre sujet d'étude, ainsi que le cadre conceptuel à travers les différentes sources bibliographiques et les études antérieures. Ensuite, durant le deuxième chapitre, nous avons déterminé le cadre méthodologique sur lequel va reposer notre étude ainsi que le cadre organisationnel délimitant notre champ d'étude.

Enfin, lors du dernier chapitre, nous avons procédé par mailing à la distribution du questionnaire de notre étude d'évaluation d'impact pour ensuite le traduire en résultats commentés répondant ainsi à notre questionnement principal qui était : L'impact de l'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Et dont les principaux résultats étaient :

- L'impact de l'introduction des NTIC sur l'entreprise provient de l'augmentation des gains de productivité et de la baisse des coûts ce qui la rend plus performante.
- l'introduction des NTIC a amélioré les conditions et méthodes de travail.
- les NTIC jouent un rôle très important sur la rentabilité des ressources humaines.

Ces points cités au – dessus nous ont amené aux recommandations suivantes :

- Etudier l'impact de l'introduction des NTIC sur le top management de la CNAS.
- Etudier les autres facteurs liés à la performance et à l'introduction des NTIC.
- Former le top management sur les new techniques de communication avec les NTIC

# **RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES**

- AKTOUF Omar. (1987), Méthodologie des sciences sociales et approche quantitative des organisations, introduction à la démarche classique et une critique, presse de l'université du Québec.
- ANGERS Maurice, (1997), Initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines, Edition Casbah Université, Alger.
- BEEKANDT Cylvie et autre. (1999), communication en santé et action social, Ed Nathan, Paris.
- BOUHENNA Ali, Les enjeux des NTIC dans l'entreprise, Revue Université de Tlemcen, N° 03, Mars 2004, "Management des Savoirs et Développement des Compétences".
- BOULC'H Stéphane. (2005), Donnée information communication tentative de définition, COTA édition, PDF.
- BOULOC PIERRE 2003. Les NTIC. Comment en tirer profit ? Paris. Ria Editions Dunod.
- BOUTARY Martine, (2003) TIC et PME : des usages aux stratégies, L'ARMATTAN Ed, paris.
- COUVREUR Agathe, LEHUEDE Franck. (2002), Essai de comparaison de méthodes quantitatives et qualitatives, cahier de recherche N° C 176, CREDOC, Paris, PDF.
- DE BOISLANDELLE Henri Mahé,(1998), Dictionnaire de gestion vocabulaire , concepts et outils. Edition, Paris Economica DL Collection Techniques de gestion.
- Dictionnaire, Microsoft Encarta. (2009), Microsoft Corporation.
- ETE Valeriane, LEPAIS Clementine et VACHEZ Samantha. (2011), Géopolitique des TIC au Moyen-Orient, Edition L'Harmattan, Paris, 2011.
- GUALINO Jacques. (2006), informatique, internet et nouvelles technologies de l'information et de la communication, Gualino éditeur

- GRAWITZ Madeleine. (2001) Méthode des sciences sociales, 11eme édition, Ed. DALLOZ, Paris.
- International ressearch, consulté le 02/03/2019 à 14h17, qu'est-ce que la recherche quantitative,(enligne),<https://www.sisinternational.com/coverage/languages/francais/quest-ce-que-la-recherche-quantitative/>
- JAVEAU Claude, (1999), l'enquête par questionnaire, 3eme Edition, Paris.
- la fonction publique, (2006) ; statut général de la fonction publique, n°06-03
- LAMIZET Bernard, SILEM Ahmed, (1997), dictionnaire encyclopédique de sciences de l'information et de la communication, paris.
- La toupie page consulté le 11/05/2019 à 00 :15, définition d'établissement public (en ligne) [http://www.toupie.org/Dictionnaire/Etablissement\\_public.htm](http://www.toupie.org/Dictionnaire/Etablissement_public.htm)
- LARAMEE, A et VALLEE BERNARD, *la recherche en communication, élément de méthode*, Sillery /marketing, Presses Universitaires du Québec, 1991.
- La revue hermès, consulté le 03/01/2019 à 11h, la communication,(en ligne), <http://www,revue-hermes-la-revue-2006-1>  
[page57\\_fichiers/système\\_d'information\\_fichiers/191462.html](http://www,revue-hermes-la-revue-2006-1)
- LAUDON KENNETH, et JANE LAUDON,(2013), Management des systèmes d'information .13.New York : Pearson.
- Le monde politique.fr, consulté le 11/05/19 à 00 :27, principe de continuité du service public(en ligne), [http://www.lemondepolitique.fr/cours/droit\\_public/service\\_public/fonctions\\_service\\_public.html](http://www.lemondepolitique.fr/cours/droit_public/service_public/fonctions_service_public.html).
- Le petit Larousse. (2001), paris : illustre

- M.S. Boudjebbour, Les Projets NTIC : source de performance de l'entreprise, CER1ST, Ben Aknoun, Alger, Algérie.
- MOLES ABRAHAM (1998), théories structurelles de la communication et société, Paris, Ed. Maisson.
- MORTON Michael S. S Michael,(1995), l'entreprise compétitive au future : technologie de l'information en transformation de l'organisation, Édition d'organisation, paris.
- P. Charpentier : économie et gestion de l'entreprise.
- Patrick-Yves Badillo et Serge Proulx, consulté le 24/04/2019 à 11.00 Mondialisation de la communication, à la recherche du sens perdu, (en ligne), <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2006-1>
- RACHEDI Abdelkader, jdpro.net : le journal des professionnels : la révolution des NTIC lundi 30/04/2019 - 20 :45
- RACHEDI Abdelkader, consulté le 30/04/2019 à 22H :44, impact des TIC sur l'entreprise,(en ligne), [https://www.memoireonline.com/01/10/3125/m\\_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise1.html](https://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise1.html)
- SAKANDE Souleymane, nagassi-ngakegnighnel, édition universitaire européenne.
- Scribd, consulté le 12/ 04/2019 à 12.43, exposé NTIC (en ligne) <Http://fr.scribd.com/doc/56664224/expose-NTIC>
- SYLVIE BEEKANDT ; Nathalie Chapon-Crouzet; Véronique Coquereau; Annick Delhorbe; Marie-Agnès Hocquellet. (1999), communication en santé et action sociale, Ed Nathan, Paris.

- WILLIAM DELONE, EPHRAIM MC LEAN (2003), The Delone and Mc lean model of information systems success: a ten-year update, journal of management information systems.

# **ANNEXE A-Questionnaire de recherche**

# QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

Ministère de  
l'enseignement  
supérieur et de la  
recherche scientifique

Caisse Nationale des  
Assurances Sociales



École Nationale Supérieure de Management

## Questionnaire de Recherche

Préparé par :  
Mlle BETOUCHE Randa

Supervisé par :  
Mr KOUADRIA Nadir

Année Universitaire : 2018/2019

### QUESTIONNAIRE DE RECHERCHE

Bonjour,

Ce questionnaire est destiné à servir une recherche scientifique dans le cadre de la préparation d'un mémoire de fin d'études de Master en Management stratégique et système d'information à l'Ecole Nationale Supérieure de Management, sous le thème de recherche : « l'impact de l'introduction des NTIC dans les institutions du secteur public » ( CAS : Caisse nationale des assurances sociales), nous vous prions de bien vouloir répondre, le plus objectivement possible, à ce questionnaire de recherche sachant qu'il ne s'agit pas de donner une bonne ou mauvaise réponse, mais plutôt un avis personnel et un retour d'expérience.

Nous vous assurons par ailleurs que vos réponses resteront anonymes et serviront exclusivement à des fins scientifiques.

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

Prière de répondre aux questions dans les espaces prévues ou cochez la réponse qui correspond à votre situation.

**1. Agence Wilaya de:**

---

**2. Âge:**

*Une seule réponse possible.*

- Entre 21 et 28 ans.
- Entre 29 et 36 ans.
- Entre 37 et 44 ans.
- 45 ans et plus.

**3. Sexe**

*Une seule réponse possible.*

- Homme
- Femme

**4. Niveau d'instruction**

*Une seule réponse possible.*

- Doctorat
- Master/ingénieur
- Licence
- BTS/DUEA
- Moins

**5. Q1. Quel est l'intitulé de votre poste ?**

---

**6. Q2. Quel est votre niveau hiérarchique ?**

*7. Une seule réponse possible.*

- Cadre dirigeant
- Cadre senior
- Cadre
- Cadre de maîtrise
- Cadre d'exécution
- Autre : \_\_\_\_\_

## A- LE NIVEAU D'ÉQUIPEMENT

L'objet de ces questions est d'évaluer les ressources techniques à partir desquelles le projet a été monté, dans quels services le développement a été effectué et comment le système informatique est susceptible d'évoluer.

### 8. Q3. Quel est le nombre d'ordinateurs dans votre établissement?

*Une seule réponse possible.*

- 1. Moins de 50
- 2. Entre 50 et 100
- 3. Plus de 100

### 9. Q3.1 Ces ordinateurs sont- ils connectés en réseaux ?

*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non

### 10. Q3.2 Si oui

*Une seule réponse possible.*

- 1. La totalité
- 2. Une grande partie
- 3. Une minorité

### 11. Q4. Quelle est la fréquence maximale d'usage pour l'ensemble des utilisateurs ?

*Une seule réponse possible.*

- 1 fois/mois
- 1 fois/semaine
- 1 fois/jour
- Plusieurs fois/jour

### 12. Q5. Quelles sont les fonctions qui ont accès à ce réseau ?

*Plusieurs réponses possibles.*

- 1. Achats / approvisionnement
  - 2. Prestations
  - 3. Communication
  - 4. Gestion des ressources humaines / Formation
  - 5. Gestion / Administration
  - 6. Finance / Comptabilité Autre :
-

7. Autre

**13. Q6. En ce qui concerne les réseaux informatiques, votre entreprise dispose d'un:**

*Plusieurs réponses possibles.*

- 1. Accès Internet pour chaque ordinateur
- 2. Réseau Intranet
- 3. Une boîte de messagerie ( email)

**14. Q7. L'entreprise a-t-elle développée des applications à partir des NTIC ?**

*Une seule réponse possible.*

- 1. Oui
- 2. Non

**15. Q7.1 SI non, Envisage-t-elle de le faire en 2020 ?** *Une seule réponse possible.*

- 1. Oui
- 2. Non

**16. Q8. A-t-elle son propre site Web ?**

*Une seule réponse possible.*

- 1. Oui
- 2. Non

## **B- L'UTILISATION DES NTIC**

L'objet de ces questions est de connaître le degré d'utilisation des ressources en personnel, matériels, logiciels dans la société.

**17. Q9. Les ressources en matériels informatiques de votre entreprise sont- elles suffisantes ?**

*Une seule réponse possible.*

- 1. Oui
- 2. Non

**18. Q9.1 Si Non, justifiez**

---

---

---

---

---

**19. Q10. Les ressources en logiciels dans votre entreprise sont- elles suffisantes ?**

*Une seule réponse possible.*

1. Oui  
 2. Non

**20. Q10.1 Si Non , justifiez**

---

---

---

---

---

**21. Q11. La direction générale de votre entreprise considère les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) comme un enjeu stratégique ?**

*Une seule réponse possible.*

1. Oui  
 2. Non

**22. Veuillez citer une seule réponse par ligne**

Pas du tout d'accord    Plutôt pas d'accord    Ni d'accord désaccord    Ni en    Plutôt d'accord    Tout à fait d'accord

Q12. En ce qui concerne l'utilisation des NTIC en réseau, l'expérience du personnel de votre entreprise est-elle suffisante ?

Q13. De façon générale, pour le développement des NTIC dans votre entreprise estimez-vous que celle-ci a les compétences nécessaires ?

Q14. Les ressources en compétences humaines affectées à la gestion des matériels informatiques dans votre entreprise sont-elles suffisantes ?

Q15. Pour votre entreprise, la formation du personnel nécessaire à l'utilisation des NTIC représente elle une charge financière lourde ?

## **C- LE SAVOIR FAIRE DES UTILISATEURS DES NTIC**

L'objet de ces questions est de tester le savoir-faire des employés sur les domaines tels que : matériel, Logiciels, Applications, Réseaux

### **22. Q16. Etes-vous capable de:**

*Plusieurs réponses possibles.*

- 1. Vous connecter au serveur de l'entreprise
- 2. Effectuer les opérations sur les fichiers et leur partage
- 3. Installer un logiciel ou programme
- 4. Appliquer les techniques de compression / décompression

## **D- LA RÉPARTITION DES COMPÉTENCES DES NTIC EN MODULES :**

L'objet de ces questions est de s'intéresser à des catégories de Logiciels

### **23. Q17. Avez-vous des Connaissances de base en 'informatique ?**

*Une seule réponse possible.*

- 1. Oui
- 2. Non

### **25. Q17.1 Si oui, savez-vous utiliser :**

*Plusieurs réponses possibles.*

- 1. Un tableur (Microsoft Excel)
- 2. La base de données Microsoft Access
- 3. Une présentation Microsoft Power Point
- 4. Les progiciels de gestion intégrée (ERP)

## E- LES CAPACITÉS À MAÎTRISER LES NTIC

L'objet de ces questions est de mesurer les capacités à maîtriser les NTIC pour une évaluation.

**26. Q18. Les capacités à maîtriser les NTIC sont un critère important utilisé par le supérieur hiérarchique pour évaluer le personnel ?**

*Une seule réponse possible.*

1. Oui  
 2. Non

**27. Q19. Maîtrisez- vous les NTIC nécessaires à l'exercice de vos tâches ?**

*Une seule réponse possible.*

1. Oui  
 2. Non

## F- ÉVALUATION DE L'IMPACT ET DE L'UTILISATION DES NTIC (les changements majeurs)

L'objet de ces questions est de voir l'utilisation et l'impact des TIC dans la société.

**28. Q20. L'implantation des NTIC dans votre entreprise a induit des changements concernant:**

*Plusieurs réponses possibles.*

1. L' accès à l'information.  
 2. La circulation de l'information entre les services.  
 3. La communication entre les membres.  
 4. La coopération entre les services et les employés.

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Ni d'accord ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Q21. L'utilisation des TIC a permis à votre entreprise de réaliser des gains de productivité ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q22. L'utilisation des TIC a permis à votre entreprise d'abaisser globalement ses coûts de revient ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q23. L'utilisation des TIC a permis à votre entreprise d'orienter son activité vers de nouveaux services ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q24. L'utilisation des TIC a permis à votre entreprise d'améliorer la qualité des services ou produits offerts aux clients actuels ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**29. Q25. L'implantation des NTIC a induit des changements concernant :**

*Plusieurs réponses possibles.*

- 1. La circulation de l'information entre les partenaires.
- 2. la communication Avec les clients (employeurs, adhérents).
- 3. la communication Avec les fournisseurs.
- 4. L'accès à des informations sur l'entreprise.
- 5. L'accès à des informations sur l'environnement.

**30. Q26. Les résultats issus des travaux de groupe sont accessibles en ligne dans la banque de donnée de l'entreprise \***

*Une seule réponse possible.*

- 1. Oui
- 2. Non

**31. Q27. Grace aux NTIC:**

*Plusieurs réponses possibles*

- 1. Je traite un volume d'informations plus important.
- 2. Les réunions sont moins fréquentes.
- 3. Je travaille à distance de plus en plus souvent.

**LE NIVEAU DE GESTION DE L'INFORMATION**

L'objet de ces questions est de mesurer le niveau de gestion de l'information entrante, sortante et circulante dans l'entreprise : quels usages, quelles finalités, quels impacts ?

**29. Q28. Les décisions prises dans votre entreprise s'appuient régulièrement sur des informations obtenues aux moyens des NTIC**

*Une seule réponse possible.*

- 1. Oui
- 2. Non

**30. Q29. Est-ce que l'utilisation des NTIC vous permet de travailler en dehors des heures de travail ?**

*Une seule réponse possible.*

- 1. Oui
- 2. Non

**31. Q30. Est-ce que vous prenez des décisions plus rapidement grâce aux NTIC ?**

*Une seule réponse possible.*

- 1. Oui
- 2. Non

**32. Q31. Est-ce que les NTIC ont modifié vos méthodes de travail ?**

*Une seule réponse possible.*

- 1. Oui
- 2. Non

## **H- LES DÉCISIONS D'INFORMATION CONCERNANT LES NTIC**

L'objet de cette question est d'analyser les décisions d'information concernant les NTIC.

**33. Q32. Lors de l'implantation des NTIC votre entreprise a eu recours aux :**

*Plusieurs réponses possibles.*

- 1. Consultants experts.
- 2. Informaticiens de l'entreprise

## **I- PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE**

L'objet de ces questions est de mesurer l'amélioration, la maîtrise, la capacité d'innovation et les attentes des clients.

**34. Q33. Grâce aux NTIC : \* Plusieurs réponses possibles.**

- 1. La productivité individuelle s'est améliorée dans votre société.
- 2. La maîtrise des coûts s'est améliorée.
- 3. La capacité d'innovation de la société s'est accrue.
- 4. Les souhaits des clients sont mieux pris en compte.

**35. Q34. Les décisions et les orientations stratégiques de la direction sont systématiquement communiquées sous format électronique (e-mail, Intranet).**

*Une seule réponse possible.*

- 1. Oui
- 2. Non

**36. Vos remarques éventuelles:**

.....

.....

.....