

## MEMOIRE DE MASTER

Présentation en vue de l'obtention d'un Master académique en  
spécialité

« **MANAGEMENT E-Gouvernement** »

La digitalisation, levier de la qualité de vie au travail, cas  
Ministère de la poste et des télécommunications « La DG  
Algérie Poste ».

Élaboré par :

**BELARNI Nehla**

Sous la direction:

**Dr. YAHIAOUI DJALEL Eddine**

**Soutenu 2021-2022 devant un jury composé de:**

Dr ZEROUTI Messaoud

Grade MCA, L'ENSM

Président du jury

Dr YAHIAOUI Djalel eddine

Grade MCB, L'ENSM

Rapporteur

Dr MAHMOUDI Hachimi

Grade MCB, L'ENSM

Examineur 1

**Année Universitaire 2021/2022**



## **Résumé**

Cette recherche a pour but d'évaluer la qualité de vie au travail des salariés et leur propension à intégrer les outils et les services technologiques dans leur travail professionnel. Nous avons utilisé une approche mixte qui est basée sur un entretien avec des responsables en ressources humaines et un sondage par questionnaire distribué à 130 employés de la DG. Les résultats de nos analyses démontrent que pour les employés de la DG d'Algérie poste, la transformation digitale dans cette dernière, apparaît comme l'une des principales solutions aux grands défis de notre époque. Nous avons trouvés que seules trois nouvelles dimensions selon les exigences des employés notamment formation et développement des ressources, gestion administratif et la dernière composante est la communication. Enfin, nous proposons des solutions pour les différents niveaux de l'organisation, adaptée aux attentes des praticiens, ainsi que la mise en place d'un plan de communication pour l'entreprise.

**Mots clés:** la qualité de vie au travail, les technologies, la transformation digitale, la communication.

## **ABSTRACT**

The aim of this research is to assess the quality of working life of employees and their propensity to integrate technological tools and services into their professional work. We used a mixed approach that is based on an interview with human resources officials and a questionnaire survey distributed to 130 General Directorate employees. The results of our analyses show that for the employees of the Algerian Post General Directorate, the digital transformation in the latter appears as one of the main solutions to the great challenges of our time. We found that only three new dimensions are based on employee requirements, including resource development and training, administrative management, and the final component is communication. Finally, we propose solutions for different levels of organization, adapted to the expectations of practitioners, as well as the implementation of a communication plan for the company.

**Keywords:** quality of life at work, technologies, digital transformation, communication.

## ملخص

الهدف من هذا البحث هو تقييم نوعية الحياة العملية للموظفين وميلهم إلى إدماج الأدوات والخدمات التكنولوجية في عملهم المهني. استخدمنا نهجًا مختلطًا يعتمد على مقابلة مع مسؤولي الموارد البشرية و استبيان تم توزيعه على 130 موظفًا في المديرية العامة. تظهر نتائج تحليلاتنا أنه بالنسبة لموظفي البريد الجزائري، يبدو التحول الرقمي أحد الحلول الرئيسية للتحديات الكبيرة في عصرنا. وجدنا أن ثلاثة أبعاد جديدة فقط تستند إلى متطلبات الموظفين، بما في ذلك تطوير الموارد والتدريب والتنظيم والعنصر الأخير هو الاتصال. أخيرًا، نقترح حلولًا لمستويات مختلفة من التنظيم، تتكيف مع توقعات الممارسين، فضلًا عن تنفيذ خطة اتصال للشركة.

## REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer toute ma reconnaissance à mon encadrant **DR YAHIAOUI Djaleledinne**, pour son aide, sa compréhension et son professionnalisme, ainsi que le temps qu'il a consacré de m'avoir encadré et m'orienter.

Je désire aussi remercier les membres du jury de m'avoir accordé le privilège d'évaluer mon humble travail, et tous les professeurs de **L'Ecole National Supérieure de Management** pour leurs engagements et leurs conseils.

Je remercie aussi monsieur **Melloud Sidali**, pour son aide et ses conseils.

Je souhaite également remercier aussi tous les employés du ministère de la poste et des télécommunications pour son accueil et leurs bienveillances, en particulier Monsieur **GHENIE Ishak** et toute l'équipe de la direction générale de la poste pour leurs efforts et leurs partages.

Je remercie mes très chers parents qui ont toujours été à mes côtés et m'ont encouragé à atteindre mes objectifs. Je remercie mon frère pour ses encouragements.

Mes immenses remerciements sont attribués à mes camarades **Ines, Nesrine, Mohamed, Lamia, Samira, Lyna, Saad Eddine, Ahmed, Cherine, Samer**, pour leur soutien moral et intellectuel tout au long de mon parcours au sein de l'ENSM.

## Table des matières

<b>REMERCIEMENTS.....</b>	<b>III</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX .....</b>	<b>VI</b>
<b>LISTE DES FIGURES.....</b>	<b>VII</b>
<b>LISTE DES ABREVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES .....</b>	<b>VIII</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
<b>CHAPITRE I : PROBLÉMATIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNEL .....</b>	<b>1</b>
1. Contexte de la recherche.....	4
2. Pertinence de l'étude .....	4
2.1. Pertinence théorique .....	4
2.2. Pertinence managériale .....	4
3. Problématique de la recherche.....	4
4. L'objectif de la recherche .....	5
5. Choix du thème .....	5
6. Épistémologie de la recherche.....	6
7. Méthodologie générale de recherche .....	6
8. Stratégie de recherche .....	7
9. Contexte organisationnel .....	7
9.1. Historique de ministère de la poste et des télécommunications.....	7
9.2. Présentation de la direction générale d'Algérie poste .....	8
9.3. Missions d'Algérie Poste .....	9
10. Choix de terrain de recherche.....	11
11. Les limites de la recherche.....	11
<b>CHAPITRE II : REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL .....</b>	<b>4</b>
1. La revue de littérature .....	12
2. Cadre conceptuel .....	15
2.1. La qualité de vie au travail .....	15
2.2. La transformation digitalisation .....	21
2.3. La transformation digital et la qualité de vie au travail 3 eme titre .....	23
<b>CHAPITRE III : CADRE MÉTHODOLOGIQUE.....</b>	<b>12</b>
1. Méthodologie de cas pratique .....	28

1.1. Approche qualitative.....	28
1.2. Approche quantitative .....	30
<b>CHAPITRE IV : RÉSULTATS ET DISCUSSION .....</b>	<b>28</b>
1. Analyse des résultats.....	33
1.1. Résultats de l'étude qualitative.....	33
1.2. Résultats de l'étude quantitative .....	35
2. Discussion les résultats de recherche .....	48
2.1. Les résultats de l'étude qualitative.....	48
2.2. Les résultats de l'étude quantitative .....	49
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>33</b>
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUE .....</b>	<b>51</b>
ANNEXE A – GUIDE D'ENTRETIEN .....	58
ANNEXES B- QUESTIONNAIRE.....	61
ANNEXE C- INTERFACE SurveyMonkey. ....	66

## LISTE DES TABLEAUX

<b>Tableau 1: Les déterminants de la QVT .....</b>	<b>20</b>
<b>Tableau 2: les profils des répondants .....</b>	<b>35</b>
<b>Tableau 3 : les moyens de communication .....</b>	<b>36</b>
<b>Tableau 4: les avis des employés sur la digitalisation d'entreprise .....</b>	<b>38</b>
<b>Tableau 5: les exigences des employés.....</b>	<b>40</b>
<b>Tableau 6: les comparantes et la variance-exigence employé.....</b>	<b>43</b>
<b>Tableau 7: indice de KMO et test de Bartlett .....</b>	<b>45</b>
<b>Tableau 8: les composantes et la variance- exigence employé.....</b>	<b>45</b>
<b>Tableau 9: la moyenne des composantes .....</b>	<b>47</b>
<b>Tableau 10: Indice de KMO .....</b>	<b>48</b>
<b>Tableau 11:Alpha de Cronbach (statistiques de fiabilité)- exigence des employés.....</b>	<b>48</b>

## LISTE DES FIGURES

<b>Figure 1: L'organigramme du ministère.....</b>	<b>8</b>
<b>Figure 2 : L'organigramme de la direction générale d'Algérie Poste .....</b>	<b>9</b>
<b>Figure 3: Une définition de la QVT.....</b>	<b>18</b>
<b>Figure 4: Les déterminants clés de la QVT.....</b>	<b>19</b>
<b>Figure 5: les dimensions de la QVT.....</b>	<b>21</b>
<b>Figure 6: la satisfaction des employés du passage l'entreprise vers la digitalisation..</b>	<b>37</b>
<b>Figure 7:Évaluation de l'échelle de Likert .....</b>	<b>38</b>
<b>Figure 8:les avis des employés sur la digitalisation d'entreprise .....</b>	<b>39</b>
<b>Figure 9: les exigences des employés .....</b>	<b>42</b>
<b>Figure 10: le graphe de la variance .....</b>	<b>44</b>

## **LISTE DES ABREVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES**

**ANI** : un accord national interprofessionnel.

**DRH** : Directeur générale des ressources humaines.

**DG** : la direction générale.

**EU-OSHA** : agence européenne pour la sécurité et la santé au travail.

**ECRT** : écart type.

**Moy** : la moyenne.

**OMS** : Organisation Mondial de la Santé.

**QVT** : la qualité de vie au travail.

**SST** : santé et sécurité au travail.

**SPSS**: stastical package for the social sciences.

**VS** : visioconférence.

# **INTRODUCTION**

## INTRODUCTION

La digitalisation n'est pas un nouveau phénomène, elle existe depuis des décennies, mais elle accélère excessivement. Le monde est de plus en plus connecté, l'évolution technologique s'est accompagnée de nouveaux comportements des internautes qui ont de nouvelles attentes, ils accèdent plus facilement l'information et la partagent. L'offre des services digitaux s'étend et se renouvelle sans cesse.

Les organisations doivent changer et ajuster leurs méthodes d'exploitation pour s'accommoder aux nouvelles qui apparaissent dans leur environnement. Donc de nouvelles façons de travailler, de nouvelles procédures et les processus ont commencé à changer la vie des entreprises. Ces derniers souhaitent le plus d'améliorer leur compétitivité et leur productivité et ont trouvé des moyens de servir leurs intérêts grâce à la technologie (Amechi & Long, 2014).

La digitalisation va maintenant au-delà de la manipulation facile des outils digitaux. Ainsi, l'exploitation des réseaux, l'usage des données, la dématérialisation des produits, la dématérialisation des processus de production et de livraison sont autant de changements qui bouleversent les économies, les entreprises et les emplois individuels. La dimension de ces modifications est plus large étant donné qu'il est compliqué de concevoir les anciennes catégories à évaluer qu'elles évoluent vers de nouvelles formes inattendues. Le problème pour les entreprises est donc d'anticiper les améliorations des professions pour faire face aux dangers qu'elles évaluent, pour acquérir les capacités dont elles disposent et pour pouvoir initier d'autres changements afin que les performances économiques soit au service d'une meilleure qualité de vie au travail (METTLING, 2015).

l'EU-OSHA, conformément à la base des stratégies identifiées par la Commission européenne, a inclus parmi les priorités de recherche en santé et sécurité au travail (SST) l'impact des TIC sur le travail, soulignant la nécessité d'une approche intégrée et proactive pour l'identification des risques émergents liés aux changements dans le monde du travail, qui doit commencer par la conception et le développement de nouvelles applications et l'identification de mesures de prévention appropriées (pietrafessa, Stabile, & Bentivenga, 2019).

Le thème de cette étude se concentre sur de l'influence de la transformation digitale sur le comportement des professionnels (les employés de la direction générale d'Algérie Poste).

## **INTRODUCTION**

Nous étudions entre autres, la satisfaction et les exigences des professionnels, manifestés dans manipulation des outils digitaux. Nous allons structurer ce travail en quatre chapitres. Dans le premier chapitre, nous présenterons la problématique, le contexte théorique et managérial de notre recherche ainsi que le contexte organisationnel et la stratégie de recherche de cette étude. Dans un second chapitre, nous effectuons une revue de la littérature sur la qualité de vie au travail et l'impact de la digitalisation sur les salariés et pour la deuxième partie le cadre conceptuel nous avons mentionné les principaux concepts utilisés dans notre recherche. Ensuite Le cadre méthodologique sera présenté au troisième chapitre nous avons situé l'approche méthodologique utilisée, la méthode de collecte des données. Enfin, le quatrième chapitre présente les résultats, dans lesquels nous développons l'approche méthodologique, les méthodes de collecte de données, les outils de mesures, le modèle réel de notre étude, les résultats et les discussions.

# **CHAPITRE I : PROBLÉMATIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNEL**

## **PROBLÉMATIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNEL**

Ce chapitre présente le contexte de la recherche, les objectifs et les apports théoriques et managériaux.

Dans le deuxième volet, nous allons présenter le cadre organisationnel choisi pour mener cette recherche.

### **1. Contexte de la recherche**

Avec l'évolution quotidienne des outils technologiques, les méthodes et même les étapes du travail changent. La digitalisation du travail change les comportements et les caractères des employés en permettant de préparer leurs tâches en peu de temps et avec une bonne traçabilité.

Dans ce contexte, notre recherche porte sur l'impact de l'utilité perçue et de la facilité perçue sur la qualité de vie au travail après l'adoption de la digitalisation dans le cas de la direction générale d'Algérie poste.

### **2. Pertinence de l'étude**

Dans cette section, nous expliquerons l'importance et la vision de cette recherche par rapport à différents objectifs, ce qui nous mène à la diviser en deux parties :

#### **2.1.Pertinence théorique**

De point de vue théorique nous avons remarqué qu'il y a certaines travaux sur la digitalisation des services interne pour les employés et externe pour les citoyens dans les organisations publiques. C'est pour cela, que nous avons pensés que c'était approprié d'étudier le thème de la digitalisation et son amélioration au sein de l'organisation publique. Ainsi les attitudes des employés face à cette nouvelle méthode de travail.

#### **2.2.Pertinence managériale**

Suite à la réalisation de notre recherche sur les attitudes des employés dans les organisations publiques face à cette transformation digitale, en précisant leurs restrictions et incitations, ainsi que leurs exigences de cette transformation technologique.

### **3. Problématique de la recherche**

Pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés et le contexte ci-dessus, nous avons posés la question suivante :

## PROBLÉMATIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNEL

### « Comment la digitalisation a-t-elle améliorée la qualité de vie au travail des employés d’Algérie Poste ? »

De cette question primaire émerge des questions secondaires qui servent à guider cet effort de recherche :

1. comment les employés évaluent-ils la qualité de vie au travail à travers la digitalisation ?
2. Quels sont les outils digitaux permettant d'améliorer la qualité de vie au travail des salariés ?

#### **4. L’objectif de la recherche**

Pour mener à bien notre recherche, nous nous sommes fixés comme objectif principal de mettre en évidence l'influence de la digitalisation sur le comportement et la performance des travailleurs, voire les outils de travail.

- **Sous-objective**

- Savoir les pratiques utilisées au sein de l’entreprise
- Mettre en lumière le niveau d’acceptation de la digitalisation par les employés.
- Proposer des nouveaux outils digitaux qui aideront à améliorer les conditions des travaux.

#### **5. Choix du thème**

Ce thème n’a fait qu’éveiller notre inspiration du fait que le monde subit de profondes transformations à multiples niveaux, ainsi à travers cette section les différentes raisons subjectives et objectives de cette étude seront expliquées.

- **Raison professionnelle**

- L'intégration du numérique au niveau de l'entreprise permet d'augmenter la production et d'améliorer les performances de l'entreprise tout en répondant aux besoins des salariés de l'entreprise.

- L'état de l'organisation est son besoin de digitaliser les méthodes de travail antérieures pour gagner du temps et faciliter le travail.

## PROBLÉMATIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNEL

- **Raison personnelle**

- Notre domaine d'expertise : la gestion de l'e-gouvernement, nous préférons choisir un sujet qui allie digitalisation et qualité de vie au travail, car cette dernière est une tendance de ces dernières années.

-Un intérêt personnel pour tout ce qui est la digitalisation.

- le but est de clarifier l'amélioration qui se porte à travers la digitalisation sur la qualité de vie au travail dans les organisations publiques.

### **6. Épistémologie de la recherche**

La recherche mixte en termes de deux primordiaux épistémologiques : le positivisme /réalisme et le constructivisme/ interprétativisme (Morgan, 2007). (Schwiezer, Carral, & Santiago-Delefosse, 2020, p. 24). Ce travail de recherche s'inscrit dans une posture épistémologique du type constructiviste puisqu'il accepte la réalité comme une construction de la pensée humaine. Par conséquent, la réalité est considérée comme subjective. De plus, cette approche philosophique est étroitement liée au pragmatisme et au relativisme (Sara & ANGADE, 2019).

Le raisonnement déductif est un raisonnement allant du général au particulier. Il S'appuie sur des déclarations générales où des hypothèses considérées comme vraies qui entraînent des conclusions logiques spécifiques (Sara & ANGADE, 2019), c'est ce que nous avons fait, nous sommes partis de la théorie de la revue de littérature vers la pratique (entretien et sondage) destinée aux employés et nous sommes arrivés au résultat.

### **7. Méthodologique générale de recherche**

Compte tenu de l'insuffisance de l'étude commune sur la digitalisation et la qualité de vie au travail, nous avons donc établi notre recherche sur deux volet : une partie théorique et une partie pratique, par le biais de lequel nous avons essayé de déterminer divers études tribales sur ce sujet, que nous avons conclu dans une revue de la littérature, puis nous avons déterminé différentes terminologies et concepts pour produire une étude claire et exacte. Dans la partie pratique, nous avons pratiqués l'étude sur le terrain par un entretien et un sondage, ce qui nous agrmente de raccorder les aspects théoriques à la pratique et de tirer une conclusion qui supporte nos objectifs de recherche. Une méthode mixte.

## PROBLÉMATIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNEL

### 8. Stratégie de recherche

Selon (saunders, LEWIS, & THORNHILL, 2007) la recherche scientifique nécessite un plan qui répond aux questions à laquelle il faut répondre ou un problème à résoudre et aussi une technique utilisée pour la collecte des données nécessaires pour la recherche, et l'objectif de la recherche est d'être adéquat à affronter les questions de l'étude. L'étude d'une évaluation d'une situation est la stratégie de recherche la plus convenable. Les résultats de notre recherche ont pour objectif de traiter la question suivante « **Comment la digitalisation a-t-elle améliorée la qualité de vie au travail des employés d'Algérie Poste ?** », alors l'évaluation d'une situation est la stratégie de recherche que nous avons choisie.

### 9. Contexte organisationnel

A partir des documents internes du ministère, nous avons pu résumer une présentation générale de l'organisme.

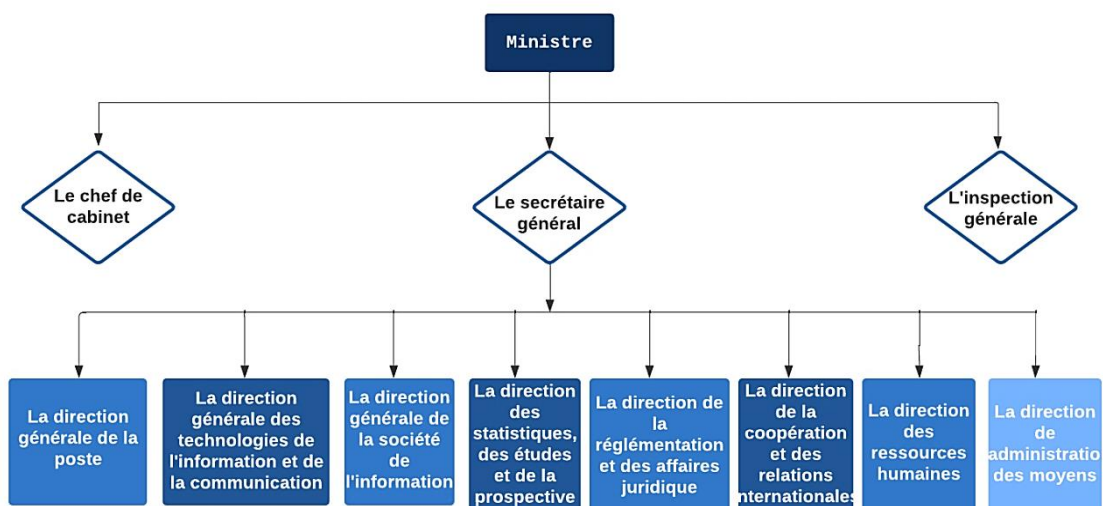
#### 9.1.Historique de ministère de la poste et des télécommunications

Après l'indépendance, la Poste s'est surtout préoccupée de faire face à une situation extrêmement difficile avec des personnels et des moyens matériels instables. La tâche était donc difficile, il suffit juste d'assurer la continuité de service à tout prix, développer des voies de transport et de distribution pour desservir les régions éloignées et établir de nouvelles liaisons internationales. En matière de ressources humaines, le nombre de techniciens en génie des télécommunications était faible, le gouvernement a commencé à envoyer des techniciens à l'étranger pour la formation, avec la construction et l'ouverture d'académies pour former des techniciens et des techniciens supérieurs.

En 2000, le gouvernement a augmenté l'offre de services postaux et téléphoniques et a commencé à fournir des services de télécommunications à la plupart des utilisateurs, en particulier dans les zones rurales. Garantir l'accès aux services postaux, aux télécommunications et aux réseaux d'information pour les résidents ruraux et les autres groupes vulnérables.

## PROBLÉMATIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNEL

Figure 1: L'organigramme du ministère



Source : Document interne du ministère.

### 9.2. Présentation de la direction générale d'Algérie poste

Suite à la restructuration du secteur de la poste et des télécommunications selon la loi 2000-03 du 05 août 2000, il a été créé par décret exécutif n°02-43 du 14 janvier 2002, un établissement Public national à caractère Industriel et Commercial (EPIC), dénommé « ALGÉRIE POSTE ».

Cet établissement est chargé d'assurer, sur l'ensemble du territoire national, la mise en œuvre de la politique nationale de développement des services postaux et des services financiers postaux, de renouvellement et de développement des infrastructures s'y rapportant.

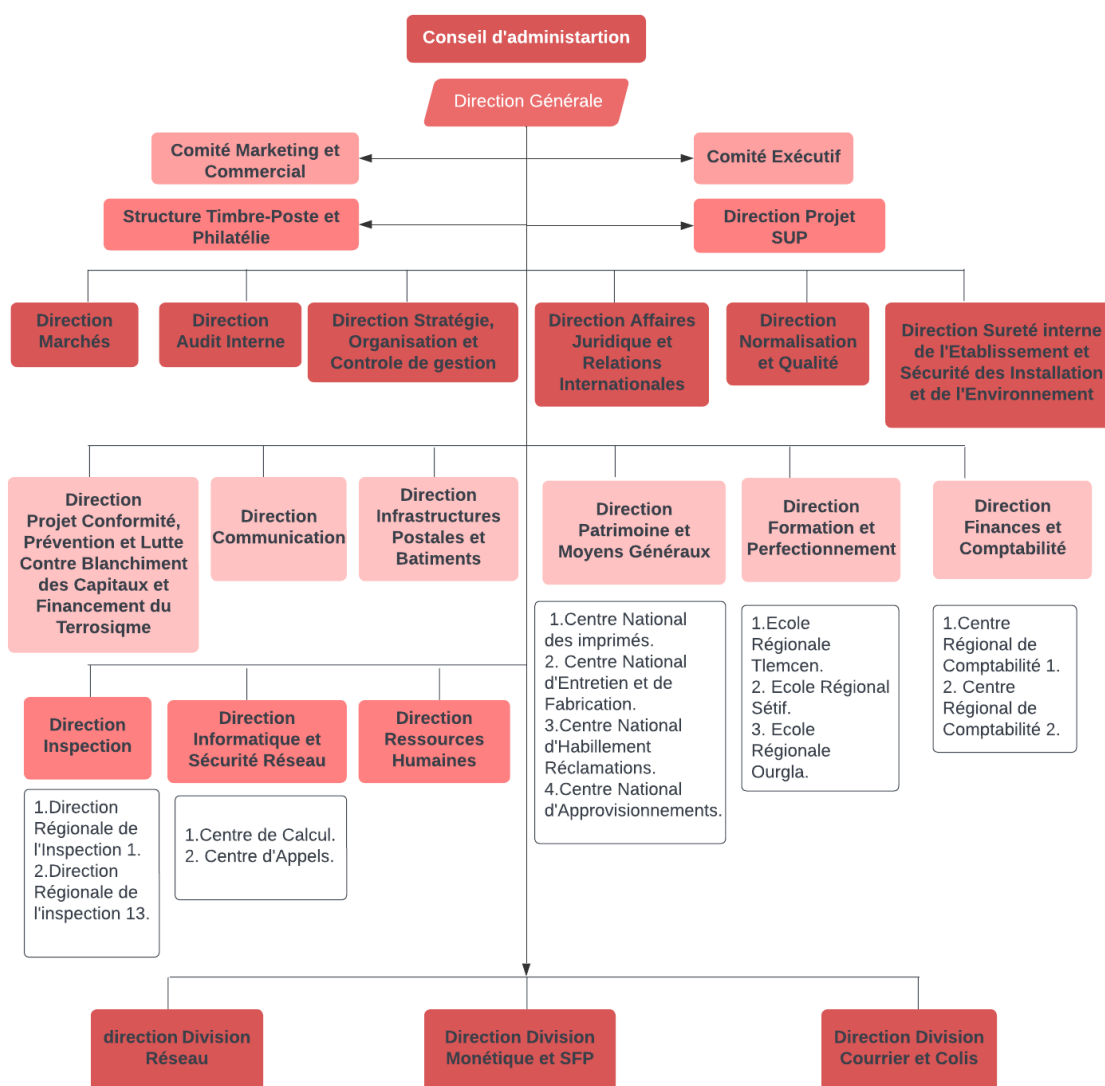
### 9.3.Missions d'Algérie Poste

Les principales missions d'Algérie Poste sont :

- La mise en place et l'exploitation de tout service connexe, en rapport avec l'exercice de ses activités et relevant des domaines du courrier, des colis postaux, de la logistique et des services financiers postaux y compris de la caisse d'épargne.
- La gestion de tous autres services dont l'État fixe la liste en considération des besoins du Trésor Public pour l'accomplissement de ses missions conformément aux dispositions de l'article 116 de la loi n°2000-03 du 5 août 2000.
- La mise en œuvre des moyens nécessaires pour assurer l'exploitation, l'entretien et le fonctionnement des infrastructures relevant de son domaine d'activité.
- L'élaboration et la mise de la politique commerciale conformément au contrat de performances qui sera approuvé par arrêté du ministre de la PTIC.
- La mise en œuvre de la politique du service universel conformément à la politique sectorielle, à la réglementation en vigueur et au cahier des charges conclu avec l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications.

## PROBLÉMATIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNEL

**Figure 2 : L'organigramme de la direction générale d'Algérie Poste**



Source : Document Interne

### **10. Choix du terrain de recherche**

La Digitalisation est une activité critique dans une organisation car elle aborde tous les facteurs qui existent au sein d'une organisation pour améliorer ses performances. De ce fait, lorsque nous étions en phase de recherche d'un stage, nous avons rencontré un certain nombre d'entreprises, et les sujets que nous avons choisis n'étaient pas aléatoires, mais prédéfinis. De là, nous avons conclu que la digitalisation n'a pas encore été appliquée dans plusieurs entreprises, en particulier dans les entreprises publiques. Par conséquent, la Direction Générale d'Algérie Poste a accepté notre étude malgré que cette direction est en cours de transformation digitale.

### **11. Les limites de la recherche**

L'entreprise n'applique pas toutes les dimensions de la qualité de vie au travail, ce qui nous pousse à nous focaliser juste sur quatre dimensions qu'elles sont appliquées.

**CHAPITRE II : REVUE DE  
LITTÉRATURE ET CADRE  
CONCEPTUEL**

## REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL

Dans ce chapitre, nous présentons les études antérieures suivies d'un cadre conceptuel

Les principaux concepts utilisés dans notre recherche.

### 1. La revue de littérature

Dans le cadre de la digitalisation, qui est un levier d'amélioration de la qualité de vie au travail, la littérature fournit plusieurs concepts liés à cela, ainsi que de nombreuses études abordant la digitalisation des entreprises et leur impact sur les salariés. La performance et le bien-être des entreprises sont des facteurs importants de la digitalisation et de la qualité de vie. Ci-dessous, nous trouvons les différentes études et contributions sélectionnées en lien avec notre thématique de recherche :

Selon (LORIOLE & Marc, 2016) La qualité de vie au travail est un ensemble des actions favorables permettant de coordonner l'amélioration des conditions de travail des salariés et la performance globale de l'entreprise, notamment lorsque leur organisation évolue. Son but est de montrer la qualité de vie au travail, le sentiment du bonheur au travail, l'ambiance au travail, c'est la construction sociale locale, spontanée et fragile retour à des recherches documentaires. En effet l'importance de la qualité de vie au travail Expérimenter localement, partager le diagnostic avec les travailleurs, mettre en œuvre Établir des forums de discussions entre les consultations et les négociations, Bien-être intersubjectif. Par conséquent, il peut servir de base à la négociation et faciliter la conclusion Discuter du travail et de ses conditions de réalisation pour résoudre le problème Le RPS n'est pas victimisé, individualisé et pathologique.

D'après (Martin-Rojas, Molino, & LIKAR., 2021) qui aborde que le développement rapide de nouvelles technologies numériques tel que les techniques intelligentes, l'intelligence artificielle (IA) et l'automatisation, la robotique, l'informatique en nuage et l'Internet des objets (IOT) modifie fondamentalement la nature du travail et conduit à se concentrer davantage sur l'avenir du travail de l'organisation. Pour suivre le rythme des perturbations rapide, les entreprises doivent mettre à jour et transformer leurs modèles commerciaux pour rester compétitives. Dans le même temps, le développement des technologies de pointe modifie les types d'aptitudes et de compétences requises sur le lieu de travail et nécessite un changement de mentalité chez les individus, les équipes et les organisations. La récente pandémie de COVID-19 a accéléré les tendances numériques tout

## REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL

En renforçant l'importance de la résilience et du bien-être des employés. D'après les recherches documentaires qu'ils ont faite les auteurs la plupart des employés ont l'idée que la digitalisation sera utile pour améliorer la qualité du travail, les facteurs qui aident à faciliter la transformation numérique sont la motivation, les attitudes, la personnalité et les niveaux de compétence au niveau individuel sont susceptibles de modérer les résultats d'apprentissage et aussi offre plusieurs postes de travail, mais en Revanche la transformation numérique peut faire des confusions entre la vie personnelle et professionnelle et créer la pression et le surcharge et influe sur la santé psychologique des employés.

Les résultats de (Engone & Medzo-M, 2017) A émergé que l'utilisation de la TIC au sein des organismes publics dans les pays africains reflète une volonté d'innover pour améliorer la qualité de service aux utilisateurs et accroître l'efficacité des flux de travail. L'auteur s'est appuyé dans son étude sur la méthode quantitative une population 91 cadres fonctionnaires, les résultats montrent que la mise en place de la TIC influence positivement sur le bien-être des cadres fonctionnaires, améliorer la performance et invente des nouvelles méthodes de travail ce qui à son tour aide à améliorer la qualité de vie au travail, facilite et accélère le travail ce qui le rend plus efficace.

Par contre (Pietrafesa, Bentivenga, & Iavicoli, 2019) vise à identifier l'impact de la digitalisation sur la qualité de vie au travail et les nouveaux facteurs de risque avec la popularité croissante des technologies de l'information et de la communication (TIC), la transformation numérique des organisations détermine des changements dans les pratiques de gestion et de main-d'œuvre, avec des implications importantes en matière de risques et d'avantages, de caractéristiques des emplois et de qualité de vie au travail. Cette étude est partie d'une revue systématique de la littérature internationale (de 2006 à 2016). En fait, la TIC peut fonctionner presque n'importe où, et pour de nombreux travailleurs, cela promet de changer fondamentalement la relation traditionnelle employeur-employé. Cela brouille également les frontières entre la vie professionnelle et la vie privée.

D'après (felio & cindy, 2013) la révolution de la TIC au sein des entreprises joue un rôle très important dans la gestion et aussi la transparence et la confidentialité des données et de travail, mais elle influence aussi sur la ressentie et la santé psychosociale des salariés. Parfois elle limite le climat social des salariés, accélère le délitement des relations et influence sur la santé mentale des personnes. C'est en créant des surcharges que le stress

## **REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL**

perse qu'ils ne peuvent pas se déconnecter de leurs outils numériques et cela causé des effets sur la santé mentale des salariées. Ces systèmes peuvent avoir un impact sur les identités professionnelles, jusqu'à la reconstruction de sa culture. Par conséquent, les problèmes psychosociaux représentés par l'utilisation intensive des TIC au travail sont importants.

La digitalisation des entreprises est devenue un facteur clé, surtout dans les organisations publiques qui ont une interaction directe avec les citoyens. Parmi les principaux enjeux de l'implémentation de la TIC dans les entreprises et l'adaptation des salariés avec les nouveaux outils de la technologie et la bien maîtrisée son utilisation, ce changement va impacter sur la qualité de vie au travail probablement en positif et peut-être en négatif, la deuxième section va compléter la première section.

### 2. Cadre conceptuel

Dans cette section, nous introduisons les définitions et les bases théoriques. Les concepts fondamentaux de notre recherche. Dans notre étude, il existe plusieurs notions dont l'apparence comptée.

#### 2.1. La qualité de vie au travail

QVT est sans incertitude le terme le plus complet pour aborder les multiples aspects de la vie au travail : le travail lui-même, son contenu, ses conditions physiques d'exercice, son organisation, son système de rapports sociaux adaptés au pouvoir d'agir des individus et les responsabiliser avec c'est-à-dire leur donner la capacité de faire un bon travail dans de bonnes conditions.

##### 2.1.1. L'Historique de la qualité de vie au travail

L'école des relations humaines est apparue aux États-Unis en 1928 à la suite des expériences d'Elton Mayo à l'usine *Western Power Company - Hawthorne Works*. Lui et son équipe ont testé les effets de la lumière sur la productivité des ouvriers d'usine et ont observé que, contre toute attente, la productivité des femmes ne baissait pas même à des niveaux de lumière très faibles. Qualifié d'effet « *Hawthorne* », cet effet s'explique par l'influence de facteurs psychologiques sur la performance, notamment le sentiment d'approbation suscité par le fait de participer à l'expérience (c'est-à-dire d'être observé, reconnu) (Bourdu, Péretié, & richer, 2017).

Par conséquent, la subjectivité des individus est considérée comme un facteur qui contribue à leur performance au travail. Dans d'autres expériences, Elton Mayo et ses collègues ont noté l'effet positif du travail d'équipe sur la productivité par rapport au travail des travailleurs individuels (Bourdu, Péretié, & richer, 2017, p. 26). Renforcer 1 er étude

Les fondements du concept de qualité de vie au travail (QVT) sont apparus dans les années 1950 au Tavistock Institute of Human Relations en Angleterre. Fred Emory et Eric Triest, deux psychosociologues emblématiques de ce courant, soutiennent que l'école interpersonnelle n'a pas suffisamment remis en cause l'organisation à la taylorienne. S'il met l'accent sur les facteurs personnels et psychologiques de la performance, la dynamique des groupes de travail, la dimension émotionnelle, il ne s'attaque pas au champ de production, à l'organisation du travail, aux procédés techniques mis en œuvre. Pour ces chercheurs, la qualité de vie au travail ne peut être envisagée sans regarder à la fois les systèmes de relations sociales et les systèmes technologiques qui existent dans chaque

organisation. C'est la conclusion d'une étude d'action menée par Eric Triest dans les mines de charbon d'Angleterre (1950) (Bourdu, Péretié, & richer, 2017, p. 27)

Lors de la conférence d'Arden aux États-Unis en 1972 que le terme "*Quality of life at work*" a été utilisé pour la première fois. Les différentes écoles de pensée qui traitent du concept QVT mais ne le définissent pas nécessairement se rejoignent : le *Tavistock Institute for Human Relations* à l'origine de l'approche sociotechnique du travail, le groupe de recherche nordique défendant un collectif de travail, Los Angeles, Des chercheurs américains de New York dans le Michigan, ce qui s'inscrit dans le mode de travail actuel, plus individualiste, de l'école. La première "définition" de la QVT par Louis E. Davis en 1977 appartient au courant des approches sociotechniques ; la qualité de vie au travail "*devrait s'appliquer à la nature de la relation entre le travailleur et son environnement général, et insister sur la nécessité en tenir compte dans l'organisation du travail jusqu'au facteur humain et est donc souvent oublié, plutôt que les factures techniques et économiques*" (Bourdu, Péretié, & richer, 2017, p. 27).

En 1973, l'ANACT est créée et en 1975, l'accord-cadre sur les conditions de travail est signé, notant en préambule que : « *l'amélioration des conditions de travail est l'un des principaux problèmes sociaux de notre époque* » (BRILLET, SAUVIAT, & SOUFFLET, 2017). Renforcer la 1<sup>er</sup> étude

En 1990 l'accent reste les mêmes les conditions physiques de travail : chaleur, lumière, bruit, gaz toxiques, etc. De nombreuses revendications portaient sur la pénibilité physique du travail et les systèmes de travail tayloriens étaient remis en question. Ainsi, l'un des titres de l'accord est consacré à la propreté, la sécurité et la prévention (Bourdu, Péretié, & richer, 2017, p. 32).

C'est dans les années 2000 que cette notion de travail pénible (pensé pathogène) atteint son apogée. L'évocation médiatique d'une « vague de suicides » de grandes entreprises françaises durant cette période a contribué à la formation de cette approche (BRILLET, SAUVIAT, & SOUFFLET, 2017, p. 92).

Au début des années 2010, les opinions ont changé. Certaines études ont tenté de mesurer le coût de cet « inconfort », tandis que d'autres ont évalué le lien entre la performance au travail et la qualité de vie. C'est en 2010 que le rapport de Lachmann Larose-Pénicaud approfondit la réflexion sur ce lien. Pour les auteurs, la question des conditions du travail va au-delà de la prévention et le sujet du travail étant considéré comme un coût et une

gamme de risques. Un tel concept est en effet trop étroit, car il n'intègre pas la dimension positive du travail, élément créateur de valeur pour l'entreprise et élément de développement personnel. Ainsi, on retrouve des traces de l'évolution qu'a subie la recherche scientifique dans l'arène politique (Bourdu, Péretié, & richer, 2017, p. 32).

Cela a conduit l'ANI à institutionnaliser le QVT le 19 juin 2013 comme qualité de vie au travail et égalité professionnelle, reposant sur une conception du travail non seulement comme un ensemble de risques (pénibilité du travail), mais aussi comme un espace de ressources (dimension positive du travail). En ce sens, il s'implique à la fois dans la performance de l'entreprise et dans le développement des personnes. Ainsi, en 2013 l'ANI soutient que La qualité de vie au travail indique et rassemble sous une même appellation des actions pouvant coordonner des actions visant à améliorer les conditions de travail des salariés et la performance globale de l'entreprise, d'autant plus lorsque leurs organisations se transforment. Par ailleurs, le préambule de cet accord précise que « la qualité de vie au travail, c'est avant tout le travail, les conditions de travail et si elles offrent ou non la perspective de "faire du bon travail" dans une ambiance décente, au sein de son organisation. " Elle est également liée à des attentes élevées de pléines reconnaissances sur le lieu de travail et à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. De même, l'ANI en 2013 a déclaré que le concept de QVT fait référence à "des éléments multiples, en partie liés à chaque employé, mais aussi étroitement liés aux éléments objectifs qui composent l'entreprise". L'accord confirme également que "les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de leur travail déterminent la perception ultime de la qualité de vie au travail". En ce sens, la qualité de vie au travail est donc un ressenti subjectif, mais dépend de conditions de travail objectives (BRILLET, SAUVIAT, & SOUFFLET, 2017, p. 92).

### **2.1.2. Définition de la qualité de vie au travail**

D'après (Davis, 1977) mentionnée par (Bourdu, Péretié, & richer, 2017, p. 100) « *L'expression de QVT devra s'appliquer à la nature des rapports entre le travailleur et son environnement général et mettre en évidence la nécessité de tenir compte dans l'organisation de travail aussi bien du facteur humain si souvent négligé que les facteurs technique et économiques* ».

Et pour la deuxième définition ( Martel et Depuis,2006) cité par (Bourdu, Péretié, & richer, 2017, p. 102) « *La QVT, à un temps donné, correspond au niveau atteint par*

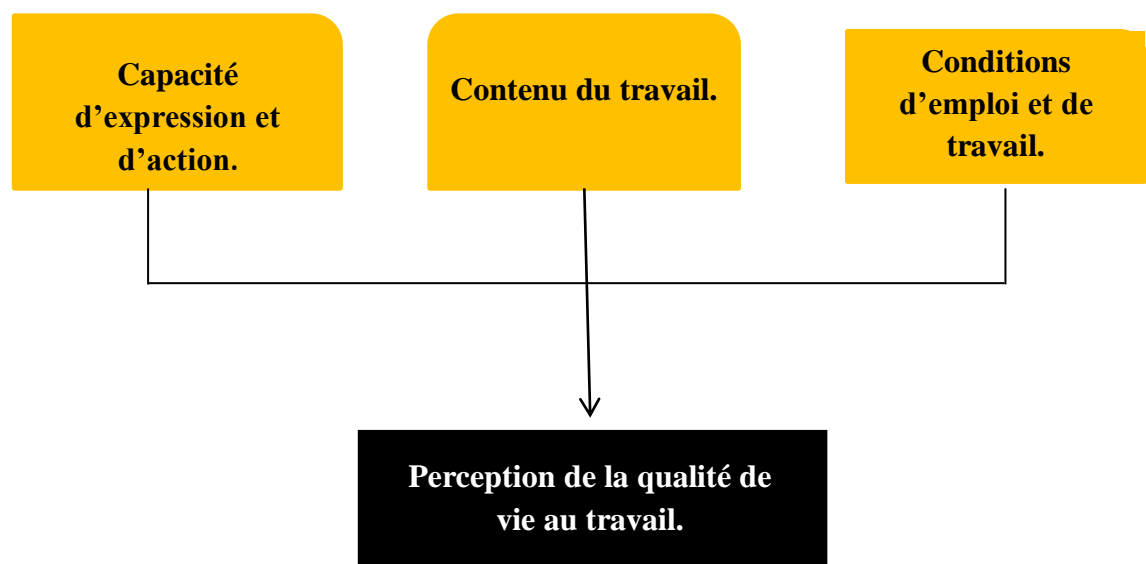
## REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL

*l'individu dans la poursuite dynamique de ses buts hiérarchisés à l'intérieur des domaines de son travail ou la réduction de l'écart séparant l'individu de ses objectifs se traduit par un impact positif sur la qualité de vie en générale de l'individu, sur la performance organisationnelle et par conséquent, sur le fonctionnement globale de la société ».*

D'après L'OMS 1978 cité dans (Engone & Medzo-M, 2017, p. 20) : « *la perception qu'a un individu de sa place dans l'existence, dans le contexte de la culture et du système des valeurs dans lequel il vit en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes. Il s'agit ici d'un large champ conceptuel englobant la santé physique de la personne, son état psychologique, son niveau d'indépendance, ses relations sociales, ses croyances personnelles et ses relation des spécificités de son environnement ».*

Selon les trois définitions précédentes, la qualité de vie au travail peut être considérée comme une perception collective et individuelle du bien-être au travail, comprenant le climat social, la culture d'entreprise, les intérêts au travail, les conditions de travail, le sens de la participation, le degré d'autonomie et de responsabilité, l'égalité , un lieu où chacun a le droit de faire des erreurs, de reconnaissance et d'appréciation du travail accompli.

**Figure 3: Une définition de la QVT.**



Source : élaborer par nous-mêmes d'après (Bourdu, Péretié, & richer, 2017, p. 33).

### 2.1.3. Les déterminants de la qualité de vie au travail

Si le concept de QVT est en construction, il fait encore référence aux déterminants clés. A noter que de nombreux facteurs influencent le concept de QVT : ils impliquent de

## REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL

multiples aspects psychologiques, sociologiques et organisationnels, et s'organisent selon les individus (âge, sexe, statut, catégorie socioprofessionnelle, etc.), le type d'organisation (publique ou privé, secteur d'activité, etc.), mais aussi selon les pays (latin, anglo-saxon, asiatique, etc.). Plus important encore, ils doivent être considérés comme dynamiques dans un sens interactif à un niveau statique (Bourdu, Péretié, & richer, 2017).

D'après l'ANACT (L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) a mis en avant six déterminants clés. (Bourdu, Péretié, & richer, 2017).

**Figure 4: Les déterminants clés de la QVT**



Source : élaborer par nous-mêmes d'après (BRILLET, SAUVIAT, & SOUFFLET, 2017)

## REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL

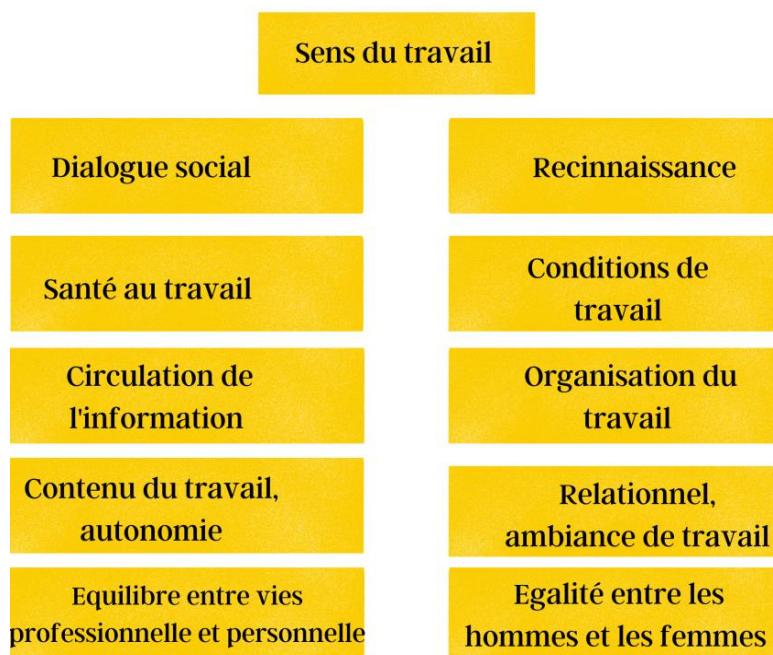
**Tableau 1: Les déterminants de la QVT**

<b>Relations sociales et professionnelles.</b>	l'émergence des méthodes du travail, respect, considération des collègues et de la hiérarchisation, circulation de l'information, dialogue social et participation à la prise de décision entre collègues.
<b>Contenu du travail</b>	autonomie, diversification des tâches, degré de responsabilité.
<b>Environnement du travail :</b>	sécurité, bruit, atmosphère, la lumière, hygiène, cadre spatial.
<b>Organisation du travail :</b>	qualité du travail, habilité de support organisationnel face aux dysfonctionnements, techniques amélioration organisationnelle, pénibilité, l'inquiet de travail et prévention des risques professionnels
<b>Réalisation et développement professionnel</b>	versement, apprentissage, captation des compétences, développement des compétences et sécurité d'emploi.
<b>Conciliation entre vie au travail et vie hors travail :</b>	les conditions et les horaires du travail, vie privé, entré aux services, divertissement et déplacement

Source : élaborer par nous -mêmes d'après (Bourdu, Péretié, & richer, 2017, p. 107).

Puis, en 2017, Bourdu, Péretié et Richer ont proposé un autre modèle plus simple que l'ANACT, composé de 11 dimensions de la qualité de vie au travail (**Bourdu, Péretié, & richer, 2017**).

Figure 5: les dimensions de la QVT



Source : élaborer par nous-mêmes d'après ( Bourdu, Péretié, Richer, 2017 p36).

Cette figure montre onze déterminants ou dimensions de la qualité de vie au travail, et pour bien étudier le sujet nous avons opté pour combiner les deux modèles et créer un modèle qui regroupe les deux travaux.

La qualité de vie au travail est une notion large. Fruit de près d'un siècle d'observations scientifiques du travail, d'une part, et de négociations entre partenaires sociaux, d'autre part, elle recouvre de nombreux aspects de la vie au travail, ce qui le rend très intéressant à l'étude.

## 2.2. La transformation digitalisation

Selon (Aurélié, 2018) la transformation digitale des entreprises « *c'est l'exploration et l'exploitation des nouveaux possibles engendrés par ces technologies de l'information, en particulier au niveau organisationnel* ». Il s'agit d'une démarche volontaire.

Selon Bertrand Duprrin, responsable du pôle Transformation digitale chez Emakina France, affirme que « *la transformation digitale, c'est ce qu'il faut faire avant de commencer le reste. C'est le socle commun culturel et comportemental qui va permettre de transformer les métiers* » cité sur (Chaintreuil & noel, 2015). Il poursuit en disant que nous y sommes arrivés en combinant l'entreprise 2.0 et le social business, notant que

l'entreprise 2.0 se concentrait sur la coopération interne tandis que le social business englobait le continuum interne/externe.

Une réelle prise de conscience est nécessaire pour le changement numérique. Pour répondre aux nouveaux besoins, il est désormais nécessaire d'adapter les habitudes, la culture et les processus de pensée. En ce sens, la transformation numérique se distingue de la transformation digitale en ce qu'elle nous oblige à reconsidérer les modèles d'affaires passés, en place depuis de nombreuses années (Chaintreuil & Noel, 2015).

### **2.2.1. Historique de la Digitalisation**

D'après (Lemoine, 2014) celle mentionnée sur (Barabel & Meier, 2015), la digitalisation est un long processus historique démarré depuis l'invention de l'ordinateur dans les années 1930. À ce jour, on peut identifier quatre grandes phases historiques.

- 1- De 1936 à 1959 : invention de l'ordinateur et création du marché informatique.
- 2- De 1960 à 1983 : diffusion de l'informatique de gestion et prédominance des ordinateurs dans la sphère professionnelle.
- 3- De 1984 à 2007 : L'informatisation des entreprises, l'introduction de l'informatique personnelle et le déploiement d'Internet.
- 4- De 2008 à aujourd'hui : L'omniprésence des TIC (Technologies de l'Information et de la communication) et l'arrivée de l'ère numérique (smartphones, Cloud, Big data, etc..).

Ainsi, comme l'a noté l'OCDE en 2013, la digitalisation est aujourd'hui une technologie universelle qui imprègne tous les secteurs de l'économie, d'après (Barabel & Meier, 2015). La digitalisation a commencé comme un outil utile pour une meilleure communication, mais il est maintenant devenu une technologie omniprésente qui profite à de nombreux secteurs de l'économie.

### **2.2.2. Les défis de la transformation digital**

Trivedi et Pillai (2020) affirment que la digitalisation ne résoudra aucun problème sans changer l'état d'esprit fondamental des employés. À première vue, si ceux-ci sont inutiles ou sans importance, les gens sont réticents au changement et pas assez motivés pour acquérir de nouvelles compétences dans cette « économie numérique » (Sotnikova et al., 2020). Plus précisément, les groupes d'employés qui s'inquiètent de la résistance au changement sont souvent associés aux générations plus âgées (Sotnikova et al., 2020). C'est pourquoi le soutien des dirigeants est nécessaire dans ce changement. Cela a dû être

inspirant et a apporté une révolution numérique à leur entreprise (Trivedi et Pillai, 2020) (Océane & KONRADOWSKI, 2021).

Par ailleurs, on peut également noter que la technologie n'est pas sans faille. Pas de système Les erreurs et les fautes peuvent être très coûteuses. Cela peut coûter des ressources financières, mais en plus de cela, cela peut entraîner la perte de données et d'informations importantes pour l'entreprise. Il faut donc rester vigilant face à la sécurité numérique et aux cyberattaques auxquelles les entreprises peuvent être exposées (Sotnikova et al., 2020) (Océane & KONRADOWSKI, 2021).

Pour terminer ce point sur les défis et les limites de la digitalisation, nous ne pouvons pas nier que la digitalisation peut éliminer les emplois peu ou moyennement qualifiés grâce à une automatisation complète. Processus de travail. Plusieurs auteurs soutiennent cette hypothèse, El Khoury (2017) confirmant que certaines entreprises parviendront à réduire d'un tiers leurs effectifs et que ces métiers vont se déplacer du fait de la digitalisation (Jesuthasan, 2017). En effet, l'entreprise a créé des systèmes de recyclage, leur donnant la possibilité de se reconvertir dans des domaines d'activité qui les intéressent davantage (Sotnikova et al., 2020). Par conséquent, à l'avenir, certaines professions disparaîtront et seront entièrement automatisées, donc de nouvelles apparaîtront (Cianni et Steckler, 2017). Van kruining (2017) affirme qu'aujourd'hui plus de la moitié des enfants du primaire (60%) occupent des emplois qui n'existent pas encore. Enfin, selon le Forum économique mondial, des emplois vont disparaître à cause de l'intelligence artificielle, de la robotique et des nanotechnologies. Cependant, tous ne fonctionnent pas Ne partant pas, certains seront transformés par cette technologie. Cela doit changer, que ce soit pour une entreprise ou un particulier. Les anciennes compétences deviennent obsolètes et le besoin d'acquérir de nouvelles compétences devient indispensable (Sousa et Wilks, 2018) (Océane & KONRADOWSKI, 2021).

### **2.3. La transformation digital et la qualité de vie au travail**

Un aspect de l'analyse de Kroll, Horvat et Jäger (2018) dans le cadre de la digitalisation sont Automatisation. Le terme inclut les nouvelles technologies utilisées en interne entreprises pour maintenir leur compétitivité sur le marché. Ceux-ci sont largement reconnus Augmenter la productivité, la transparence de l'entreprise, la vitesse de production; Consommation de matière et d'énergie, etc. Cette nouvelle ère numérique, avec ses nouveaux outils, qui devraient apporter plus de flexibilité, de rapidité et d'efficacité à

l'entreprise, tout en produisant des produits de haute qualité à moindre coût. D'autre part, la polarisation Il y aura des emplois peu qualifiés et hautement qualifiés. Tâches quotidiennes, généralement effectuées par des travailleurs peu ou moyennement qualifiés, souvent automatiques. Les emplois moyennement qualifiés seront partiellement remplacés par des emplois peu qualifiés. Qualifications, alors que la demande d'emplois exigeant un haut niveau de qualification augmentera (Justine, 2021).

### **2.3.1. Rôles de la digitalisation dans l'activité professionnelle**

On peut envisager trois grands rôles de la digitalisation pour l'activité professionnelle :

La technologie peut être complémentaire (BobillierChaumon, 2012), voire capacitive (Falzon, 2013). Ils améliorent ou augmentent les capacités cognitives, physiques et sociales des individus pour optimiser leur comportement professionnel. Ces appareils sont de véritables partenaires de travail (comme les robots) qui nous permettent de faire plus et mieux avec ces technologies que sans elles. Ainsi, nous sommes dans une véritable activité « partagée » voire symbiotique, dans la formulation de Brangier (2002) avec la technologie, c'est-à-dire une activité qui nous permet de travailler ensemble, de partager des activités, des ressources et du travail. C'est une relation mutuellement bénéfique. Les actions technologiques ne nuisent pas à l'activité humaine. Le cœur de l'activité est laissé à l'individu. Les systèmes techniques entreprennent des tâches délicates, difficiles et/ou complexes (Chaumon & Bobillier, 2017).

Technologie de substitution : Ces systèmes ont pour ambition de remplacer simplement l'individu dans son travail pour un certain nombre de raisons. Ces appareils sont considérés comme plus fiables, plus puissants et, surtout, plus efficaces et plus rentables que l'intervention humaine. Les particuliers ne peuvent rivaliser avec la puissance de calcul et de stockage de tels systèmes. Dans le cadre de la digitalisation de l'emploi, se pose la question de la pérennité des emplois sous des formes partielles ou tronquées. En conséquence, les prévisions de certains économistes (Benedikt Frey et Osborne, 2013) prévoient que près de 46 % des emplois existants disparaîtront, alors qu'un rapport de la Commission sur l'orientation de l'emploi (COE, 2017) mentionne environ 9 % du chiffre. Cependant, le COE a mentionné que près de la moitié des employés voient encore ces TIC soutenir certaines de leurs activités (Chaumon & Bobillier, 2017).

Enfin, les technologies palliatives constituent la troisième et dernière catégorie de ce trio. Elles visent à compenser un déficit ou une fragilité qui peut avoir résulté de divers facteurs,

y compris a) les incapacités innées ou acquises, b) la détérioration de l'état de la personne en raison d'une usure prématurée du travail (MST), ou c) l'impact de la longévité professionnelle. En conséquence, l'employé sera assisté par des assistants techniques, tels que des exosquelettes qui soutiennent l'activité physique des peintres dans la construction. Enfin, bien que ces technologies offrent un but palliatif, elles peuvent également servir une fonction préventive en soulageant les employés d'activités ardues, empêchant ainsi l'émergence de problèmes potentiels. Cependant, ces accords peuvent être considérés comme une "deuxième meilleure" l'option, puisqu'elle empêche la Société d'enquêter sur les véritables causes (organisationnelles) de l'échec de ses employés. Pire, il peut décider d'augmenter le rythme de travail, en supposant que les employés seraient en mesure de faire face grâce à ces équipements technologiques (Chaumon & Bobillier, 2017).

### **2.3.2. L'impact de la transformation digitale sur les résultats liés au travail**

L'impact de la technologie sur les résultats liés aux employés et au travail a été identifié comme une orientation importante pour la recherche (Venkatesh, 2006; Venkatesh et Bala, 2008), bien que jusqu'à récemment, peu de cadres ont été élaborés ou mis à l'essai. Récemment, Kaasinen et al. (2018) ont élaboré un cadre de Conception et d'évaluation axé sur les travailleurs pour l'industrie 4.0, intégrant la recherche sur l'acceptation de la technologie aux indicateurs de bien-être liés au travail, comme la satisfaction au travail et l'engagement au travail, en s'appuyant sur des modèles antérieurs de travail-bien-être connexe (p. ex., Danna et Griffin, 1999). Le cadre propose des antécédents au niveau individuel, organisationnel et environnemental qui ont des répercussions immédiates sur l'expérience d'un travailleur avec la technologie ou la procédure (c.-à-d. acceptation par l'utilisateur, expérience de l'utilisateur, convivialité et sécurité). Ces facteurs influent à leur tour sur le bien-être professionnel et les résultats organisationnels (Kaasinen et coll., 2018). À mesure que les organisations se transformeront numériquement, les employeurs devront accorder une attention accrue au bien-être des employés. D'autres facteurs individuels, comme la résilience et l'adaptabilité en milieu de travail, sont également susceptibles d'influer sur les résultats de la transformation numérique pour les particuliers et les organisations, mais n'ont pas été bien étudiés en ce qui a trait à la transformation numérique (Marsh, Vallejos, & Spence., 2022).

### **2.3.3. Les conditions de travail en évolution**

La qualité de vie au travail est fortement influencée par ces changements technologiques. Changements technologiques. En effet, la dimension collective du travail, les relations

## REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL

interpersonnelles si essentielles au travail et à l'équilibre psychosocial du salarié, peuvent être affaiblies par la technique, surtout lorsque le "vivre ensemble" fait place au "chacun pour soi". "Chacun pour soi". Le temps social consacré aux réunions, aux rassemblements ou aux conversations imprévues est réduit au profit de connexions à distance et par médiation. La gestion des employés est également reprise par la gestion à distance. Le danger est que les groupes de travail s'effondrent et soient remplacés par une collection d'individus isolés (BÜCHEL & DAVID, 2019, p. 243).

Avec la digitalisation des instruments de travail, la progression vers une flexibilité croissante, l'intensification (faire plus de travail en moins de temps) et la densification du travail (multiplication et variété des tâches à accomplir), ainsi qu'une perte de sens du travail dans certaines professions. Bien que certaines de ces améliorations en milieu de travail aient commencé beaucoup plus tôt, les nouvelles tendances en matière de digitalisation les ont accélérées (BÜCHEL & DAVID, 2019, p. 243).

# **CHAPITRE III : CADRE MÉTHODOLOGIQUE**

Dans ce chapitre, nous abordons, en premier lieu, la méthodologie approuvée pour mener à bien cette recherche. Ensuite nous parlerons de méthodes, donc les outils pour la collecte et l'examine les données collectées, nous aborderons également les techniques de traitement et d'analyse des données choisies pour atteindre nos objectifs et répondre à la problématique de recherche.

### **1. Méthodologie de cas pratique**

Toute recherche scientifique doit avoir une base pour démontrer la faisabilité de la recherche et la clarté des résultats atteints. C'est le cas de notre recherche qui porte sur l'impact de la digitalisation sur la qualité de vie des salariés. Pour le justifier, nous avons préféré exploiter la méthode complète au-dessous.

#### **1.1.Approche qualitative**

Afin de collecter nos données primaires, l'une des méthodes que nous avons optés est la méthode qualitative, elle nous permet d'étudier la méthode par laquelle l'entreprise recueille des informations sur la qualité de vie au travail et la digitalisation, le niveau d'existence de la digitalisation au sein de l'entreprise, l'amélioration de la qualité de vie au travail par la digitalisation et les domaines dans lesquels elle les utilise. Tous ces problèmes ne peuvent pas garantir la connaissance de la raison approfondie et la motivation dans une situation donnée. Pour recueillir ces données, nous avons utilisé la méthode suivante.

##### **1.2.1. L'entretien semi directif**

La qualité des informations que nous recherchons nous a conduits à choisir des entretiens guidés afin d'orienter l'enquête vers des orientations et des objectifs prédéterminés. Les entretiens ont été menés à l'aide d'un guide d'entretien préparé à l'avance (voir annexe A). Le répondant à l'entretien d'orientation a été sélectionné en fonction de ses expériences et de ses connaissances et apports en RH et digital dans le domaine professionnel.

### 1.2.2. Le guide d'entretien

Des directives ont été administrées et des entrevues ont été menées : cette partie de l'étude s'est exécutée dans des conditions favorables. Concernant le guide d'entretien, nous avons pris rendez-vous au préalable avec l'interviewé et l'avons géré en face-à-face avec lui. L'entretien a duré 45 minutes, au cours desquelles nous avons d'abord passé en revue les objectifs de l'entretien, les différents sujets qui seront abordés, et bien sûr, nous avons été autorisés à enregistrer l'entretien pour l'analyser, et nous avons fait la promesse de détruire l'enregistrement une fois l'analyse terminée. Nous avons ensuite commencé à poser des questions selon les directives d'entretien et à essayer d'explorer chaque nouvelle trajectoire d'exposition de l'interviewé pour enrichir nos données.

Notre guide d'entretien est organisé comme suit :

**Introduction** : présentation de l'interrogateur et du cadre général de l'étude et l'objectif de celle-ci.

**Conditions de réalisation de l'entretien** : affirmation de confidentialité et Conditions d'approbation, y compris l'enregistrement.

#### **Thème 1 : Question générale**

Le but de ses questions est de mieux comprendre le participant à l'entretien, de comprendre ses expériences, son potentiel et chaque aspect de son travail.

#### **Thème 2 : Qualité de vie travail**

Cette rubrique est constituée de deux questions directes pour des réponses plus honnête et réaliste. En mettant ces problèmes, nous avons pu déterminer dans quelle mesure la qualité de vie existe dans les pratiques de travail internes de l'entreprise.

#### **Thème 02 : la digitalisation et la qualité de vie au travail**

Cette rubrique contient cinq questions sur l'influence de la digitalisation sur la qualité de vie des employés de la direction générale d'Algérie poste, visant à découvrir les avis globaux de l'interviewé à propos de la digitalisation et le degré d'importance qu'ils leur accordent.

**Clôture :** Enfin, l'entretien est clôturé par des remerciements.

### **1.2.3. Analyse des données qualitatives**

Nous avons réalisé cette analyse en suivant les étapes suivantes :

-Écouter l'enregistrement d'entretien pour repérer les séquences

-Réécrire les réponses de l'interviewé.

- Analyser les données souhaitées à travers les réponses

### **1.2.Approche quantitative**

La recherche quantitative est la deuxième méthode qui nous semble pertinente pour générer des données brutes. Pour collecter des données, nous avons mis en place un sondage que nous avons distribué aux employés de la direction générale d'Algérie poste, qui dans notre cas était la méthode la plus adaptée à cette approche (voir Annexe B).

#### **1.2.1. Le sondage**

Pour mener à bien cette étude quantitative, nous nous sommes basés sur les données de l'entretien et la revue de littérature. Nous avons mené le sondage en ligne sur LinkedIn par des messages privés aux employés de la direction générale et en format papier, avec une durée moyenne de questionnaire de 5 minutes.

Notre sondage est constitué de 27 questions, menées en langue française, en utilisant un langage simple et une terminologie utilisable Toutes les questions sont réparties dans les rubriques suivantes :

Le questionnaire est structuré comme suite :

- **Premier rubrique :** la présentation de notre questionnaire, nous avons fait une petite présentation qui explique notre thème afin de faciliter la compréhension des questions de notre contenu par les employés.
- **Deuxième rubrique :** été décomposé par 3 parties la première partie vise à connaître la fréquence d'utilisation des moyens de communication digitale, la 2ème partie savoir est-ce -qu'ils sont satisfait par le passage de l'entreprise vers la digitalisation, la réponse par oui ou non et pour la dernière partie visant à voir si la digitalisation influence le comportement des employés, elle était mesurée par l'échelle de Likert le même cas avec la première partie. Elle contient 13 questions.

- **Troisième rubrique :** avait pour but de connaître les exigences des employés de la direction générale d'Algérie poste, l'un des outils de digitale qui aide à augmenter la performance de l'entreprise et réduire le stress et la charge. Elle englobe 14 questions.
- **Quatrième rubrique :** fiche signalétique, pour connaître les profils des salariés de la direction générale d'Algérie poste.
- **Cinquième rubrique :** nous avons remercié les répondants pour leurs réponses et leurs temps.

### 1.2.2. Échantillon et échantillonnage :

Assurer le caractère représentatif de notre échantillon et être en mesure d'extrapoler les résultats de notre étude de population. Nous avons choisi pour l'échantillonnage convenance qui fait partie de la famille des méthodes d'échantillonnage non probabilistes. Nous avons adopté cette méthode parce que nous n'avons pas une base de données des employés de la direction générale d'Algérie poste, le nombre des employés au sein de l'entreprise est jusqu'à 450 employés. Pour calculer la taille de notre échantillon nous avons utilisé le site Surveymonkey, nous avons obtenu un échantillon de 110 individus avec un intervalle de confiance de 95% et une marge d'erreur de 8% (voir annexe D).

### 1.2.3. Méthodes de traitement et d'analyse de données

Après l'administration du questionnaire et la collecte des données, nous avons analysé les résultats en traitant le questionnaire à l'aide du logiciel Spss.(logiciel d'analyse statistique des données) (version 23.0),Il fournit de nombreux tests dont la mise en œuvre Aide à mieux comprendre le sens des variables du questionnaire, et Excel, pour mieux visualiser les résultats et faire en sorte qu'ils soient plus faciles à lire et à comprendre. Nous avons commencé notre stratégie analytique en validant notre échelle par une analyse descriptive pour vérifier la qualité des données collectées. Ensuite pour s'assurer que nos variables sont unidimensionnelles, nous avons effectué des analyses factorielles (ACP) seulement pour la deuxième partie, enfin nous avons testé la fiabilité de nos données par le test d'Alpha de Cronbach.

# **CHAPITRE IV : RÉSULTATS ET DISCUSSION**

Ce chapitre présente la discussion des résultats des données que nous avons recueillies à partir de l'entretien auprès du DRH de la DG d'Algérie poste et le sondage auprès des employés de la DG d'Algérie poste.

### 1. Analyse des résultats

#### 1.1. Résultats de l'étude qualitative

Dans cette section, nous présentons les verbatim et les commentaires du répondant sur les sujets abordés lors de notre entretien.

Il a été noté que les thèmes structurant notre guide d'entretien nous ont servi de base pour la catégorisation des sujets abordés. Cependant, au cours du processus d'entretien et de l'analyse du contenu, des classifications qui correspondent mieux à nos objectifs ont émergé, comme suit :

Après avoir pris connaissance du poste de notre interviewé et de ses missions principales au niveau de l'entreprise, nous avons lancé une série de questions qu'ils sont abordées dans notre guide d'entretien.

##### 1.1.1. La qualité de vie au travail

Notre première question était sur l'importance de la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise. À notre demande, la personne interrogée nous a fait part de son retour d'expérience sur la qualité de vie. Selon les réponses du responsable des RH « *la qualité de vie au travail a un grand impact sur les employés et l'entreprise au même temps et c'est un vrai facteur de performance* » c'est-à-dire que la qualité de vie au travail joue un rôle principale dans l'amélioration de la performance de l'employé et l'entreprise.

Pour la seconde question nous avons demandé à notre interviewé quelles sont les pratiques fournies par l'entreprise à ses employés afin d'améliorer leur qualité de vie, nous avons eu une réponse concernant les conditions favorables de travail pour les employés. Pour notre interview, les pratiques de la qualité de vie au travail sont un souci majeur, selon notre interviewé « *la direction générale travaille pour améliorer tous les conditions de travail pour ses employés pour leur bien-être, leur santé physique et mentale et leur motivation en général* ». Les principales pratiques appliquées « *créer des espaces de pause, la restauration et aussi l'assurance des employés en cas des accidents de travail ou bien des maladies, détermination des heures de travail en tenant en compte les jours*

## RÉSULTATS ET DISCUSSION

*Fériés et les fêtes nationales et religieuses. Fournir des outils de communications, la disponibilité de tous les bureaux sur des ordinateurs pour faciliter à effectuer leurs missions* ». Elles permettent de créer un climat favorable pour le travail et réduire l'absentéisme et le retard. Il nous a dit aussi que la DG est toujours en quête de développement.

### **1.1.2. La digitalisation et la qualité de vie au travail :**

La première question dans cette partie nous avons demandé l'importance de la digitalisation au niveau de la direction générale d'Algérie poste. La réponse c'était comme suite « *la digitalisation aujourd'hui est un processus incontournable par notre entreprise. Elle nous permet de devenir un avantage concurrentiel au marché* ». Pour notre interview, la transformation digitale dans la DG facilite la production, la transmission, le partage et l'échange des informations entre les différents acteurs. Elle permet de proposer un accès effectif pour tous, à des soins de qualité, d'utiliser les ressources disponibles d'une manière optimale et rationnelle, d'assurer un accès rapide aux innovations, d'assurer un management dynamique, et d'économiser le temps aux parties prenantes.

Notre deuxième question c'était sur comment la digitalisation améliore-t-elle la performance des employés de la direction générale la réponse qu'on a eu « *Elle offre des services et des outils qui aident à la planification, la gestion de projet, des formations d'apprentissage en ligne, facilité de détecter l'erreur ou bien les obstacles et les corriger* » tout ça participent dans la simplification et l'accélération des processus opérationnels quotidiens.

Pour la troisième question, dans cette partie nous avons traités nos deux variables. Es-ce que la digitalisation améliore la qualité de vie au travail au niveau de l'entreprise, la réponse était positive selon notre interviewé « *baisse la charge, réduire le stress, gagne du temps, organiser le travail, la clarté des tâches et beaucoup d'autres améliorations* », d'après sa réponse la digitalisation est un facteur qui participe dans l'amélioration de la qualité de vie au travail au niveau de la DG.

L'avant-dernière question est sur les pratiques de la qualité de vie aux travaux les plus appliqués au niveau de l'entreprise, d'après la réponse du responsable des ressources

## RÉSULTATS ET DISCUSSION

humaines que la direction générale fera son mieux pour fournir tous les conditions nécessaires pour mettre l'employeur à l'aise et en sécurité, les pratiques appliquées sont le climat social, le contenu du travail, la santé au travail, l'égalité professionnelle et le management participatif. Il nous a dit que l'entreprise travaille pour adopter d'autres pratiques dans le futur.

### 1.2. Résultats de l'étude quantitative

Grâce au soutien que nous avons reçu, nous avons pu atteindre une bonne partie Population cible. Nous avons pu recueillir 130 réponses, ce qui est très Satisfaisant. La plupart d'entre eux sont des femmes. (63.1%), et concernant les hommes (36.9%).

#### 1.2.1. Analyse descriptives

- **Profile de répondants**

Pour commencer il est important de connaître nos profils en matière de sexe, âge et le statut. Le tableau ci-dessous représente les profils des répondants.

**Tableau 2: les profils des répondants**

Variable	Modalité	Fréquence	Pourcentage %
Sexe	Homme	53	40.8%
	Femme	77	59.2%
Age	De 25 à 34 ans	30	23.1%
	De 34 à 44 ans	50	38.5%
	De 45 à 54 ans	44	33.8%
	Plus de 55 ans	6	4.6%
Statut professionnelle	Directeur	0	0
	Sous-directeur	0	0
	Chef département	6	4.6%
	Simple employé	124	95.4%

Source : élaborer par nous-mêmes (sorties de SPSS).

## RÉSULTATS ET DISCUSSION

D'après le tableau ci-dessus, la majorité des profils des répondants sont des femmes avec une domination de 59.2%, en ce qui concerne l'âge la plupart sont des âgées entre 35 à 44 ans avec un pourcentage de 38.5%, et ce qui concerne le statut la plupart des répondants sont des simples employés avec une suprématie de 95.4%.

- **les moyennes de communication**

Le tableau ci-dessous représente le pourcentage des résultats des questions sur l'utilisation des moyens digitaux de communication interne de l'entreprise.

**Tableau 3 : les moyens de communication**

Les outils	Jamais	Rarement	Fréquemment	Quotidiennement
E-mail	0%	7.7%	30%	62.3%
SMS	20%	33.1%	40.8%	6.2%
MSG /Chat	39.2%	28.5%	25.4%	6.9%
VC	69.2%	28.5%	2.3%	0

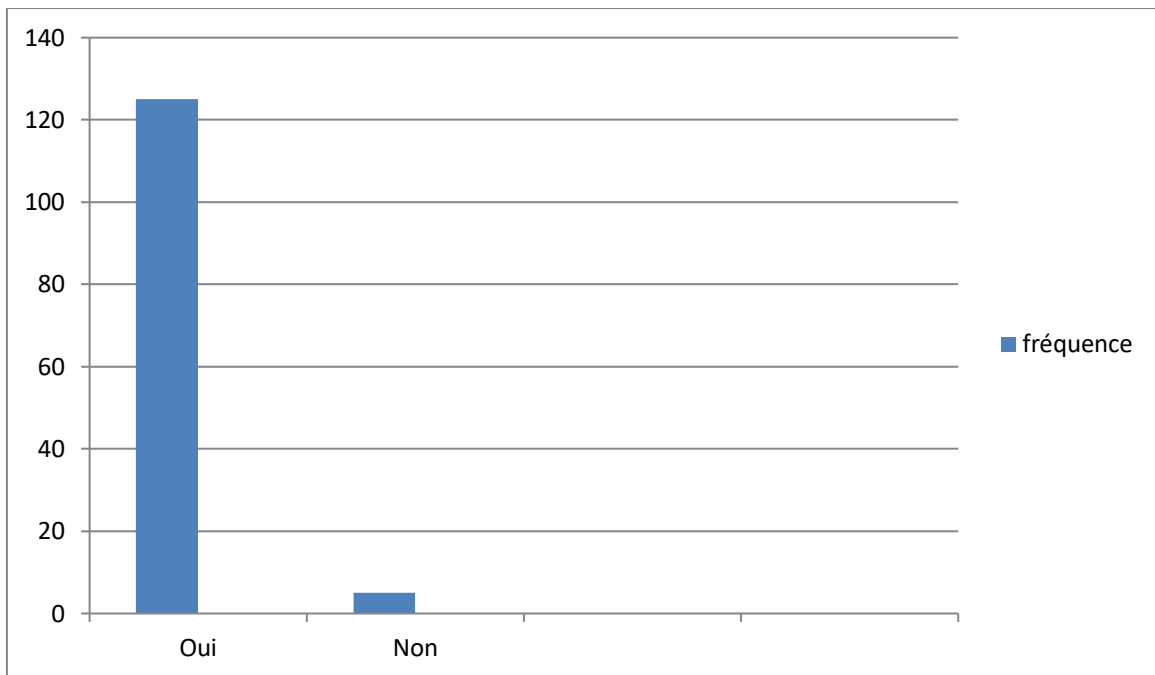
Source : élaboré par nous-mêmes (sorties des spss).

Selon le tableau que représente les pourcentages des résultats des moyens de communication les plus utilisés au sein de l'entreprise, qui montre que la plupart des employés d'un pourcentage de 62.3% utilise l'e-mail quotidiennement, 30 % l'utilisent fréquemment et 7.7% d'entre eux l'utilisent rarement. Alors qu'ils utilisent les SMS fréquemment d'un pourcentage 40.8%, rarement par un pourcentage de 30%, 20% n'ont jamais l'utiliser et le reste ils utilisés quotidiennement. Concernant le chat et MSG instantané ne sont jamais utilisés par 39.2% des employés, 28.5% l'utiliser rarement, 25.4% l'utilise fréquemment et 6.9% l'utiliser quotidiennement, tandis que les visioconférences ne sont pratiquement jamais utilisées.

- **La satisfaction des employés :**

Nous apercevons la figure 06 ci-dessous les pourcentages des employés qu'ils sont satisfait et non satisfait par le passage de l'entreprise vers la digitalisation.

Figure 6: la satisfaction des employés du passage l'entreprise vers la digitalisation



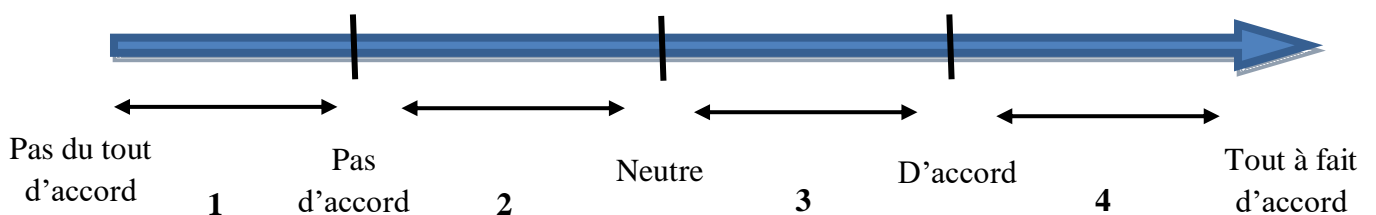
Source : élaboré par nous-mêmes (les sorties SPSS).

La figure ci-dessus démontre que la majorité des employés sont satisfaites du passage de l'entreprise vers la digitalisation d'une proportion de 96.2%. Cela explique que peu d'employés ne sont satisfaits du passage vers la digitalisation, Ce qui explique que peut-être que cette minorité ne maîtrisent pas les outils digitaux.

- **Identifier les pratiques de la qualité de vie au travail amélioré à travers la digitalisation**

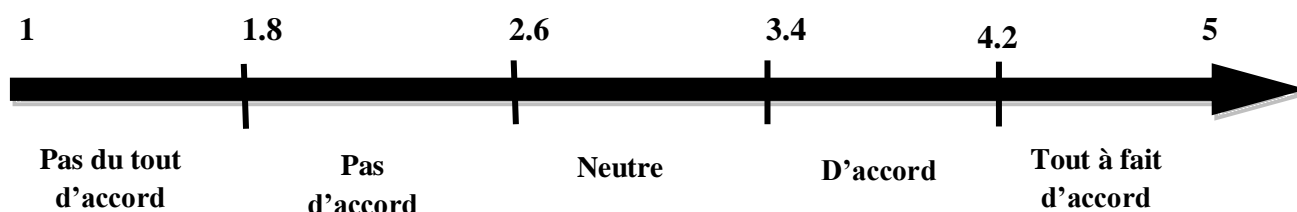
Dans cette section, nous posons des questions qui nous permettront d'identifier certaines pratiques qui peuvent être améliorées grâce à la digitalisation de l'entreprise.

À cet effet nous avons réalisé une « échelle d'évaluation de Likert » de la satisfaction basée sur la moyenne et l'écart type. Les exigences d'évaluation sont expliquées comme suit :



## RÉSULTATS ET DISCUSSION

Figure 7: Évaluation de l'échelle de Likert



Ensuite, nous plaçons chaque moyenne obtenue dans son intervalle. Regroupés pour choisir de l'évaluation, par exemple : dans la première cellule, la moyenne que nous obtenons dans le tableau est de 4.08 qui se situent à Le quatrième intervalle, donc l'estimation de la moyenne sera d'accord.

Tableau 4: les avis des employés sur la digitalisation d'entreprise

Items	Moyenne	Écart type	Évaluation
A aider à bien définir vos tâches de travail (fiches de poste, clarté des missions).	4.08	0.743	D'accord
A contribué à rendre les tâches diversifiées et non répétitives.	3.99	0.762	D'accord
A laissé un bon degré d'autonomie et d'initiative.	3.88	0.868	D'accord
Les outils digitaux vous permettent de favoriser les échanges entre collègues.	3.94	0.814	D'accord
A aidé à établir une bonne relation entre les collègues	3.98	0.885	D'accord
A donné un bon dialogue social entre les employés	3.95	0.909	D'accord
A créer une égalité des tâches entre tous les salariés.	4.11	0.770	D'accord
Permet de mieux réaliser vos activités quotidiennes par rapport aux systèmes précédents.	4.23	0.763	Tout à fait d'accord

## RÉSULTATS ET DISCUSSION

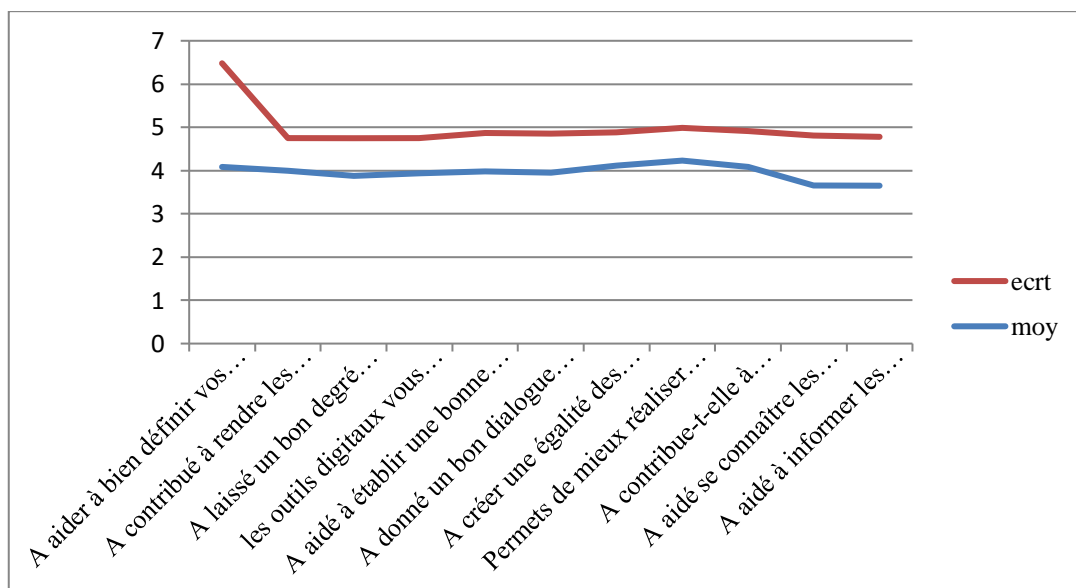
A contribue-t-elle à améliorer la transparence et la clarté des rôles.	4.09	0.821	D'accord
A aidé à connaître les objectifs de l'entreprise.	3.66	1.152	D'accord
A aidé à informer les changements.	3.65	1.132	D'accord
Totale	3.96	0.874	D'accord

Source : élaboré par nous-mêmes (sorties du spss).

Dans la première cellule du tableau, nous avons obtenu la moyenne mondiale de 3.96, et dans la cellule suivante, nous avons obtenu écart-type 0,874 ce dernier est dans le quatrième intervalle, donc la cote pour cette moyenne serait d'accord.

Et pour illustrer ses résultats avec le chiffre suivant qui représente :

**Figure 8: les avis des employés sur la digitalisation d'entreprise**



Source : élaboré par nous-mêmes (sorties spss).

Dans le tableau et la figure ci-dessus, nous remarquons que le résultat de la moyenne générale la satisfaction globale de l'amélioration des pratiques de la qualité de vie au travail grâce à la digitalisation de 3,96. Cette moyenne reflète le degré de consentement « d'accord », alors que L'écart type est égal à 0,874, qui sont une mesure pour confirmer le taux d'accord entre les ensembles Doute personnel. L'évaluation de la satisfaction globale

## RÉSULTATS ET DISCUSSION

des salariés de l'entreprise vis-à-vis de la transformation digitale est divisées en onze items, chacun avec une moyenne et un écart-type, ci-dessous nous citerons et expliquerons les estimations les plus importantes.

Dans les deux Items N 10 et 11, la moyenne est égale à 3,66 et 3,65, qui représentent la moyenne inférieure, et les écarts-types sont respectivement de 1,152 et 1,132, indiquant que ses données sont dispersées et que les réponses ne sont pas cohérentes. Ces résultats confirment qu'il existe un problème de circulation de l'information au sein de l'entreprise.

- **Les exigences des employés pour améliorer la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise**

Dans cette partie, nous posons des questions qui nous permettront de classer les outils digitaux dont les travailleurs ont besoin pour améliorer leurs qualités de travail.

**Tableau 5: les exigences des employés**

Items	Moyenne	Écart type	Évaluation
A aidé à informer les changements.	4.12	0.854	D'accord
l'apprentissage en ligne	4.35	0.766	Tout à fait d'accord
les outils d'intelligences artificielles	4.51	0.719	Tout à fait d'accord
des affiches digitales	4.49	0.685	Tout à fait d'accord
Un outil permettre de maintenir la frontière entre vie professionnelle et vie personnelle (la Création d'une application interne qui regroupe le data des employés, et aussi qui facilitera la communication entre les employés plus qui aidera à savoir l'état de chaque employé, si l'un des employés est en congé son statut sera affiché sur l'application et ne recevra aucun email du travail)	4.53	0.6	Tout à fait d'accord

## RÉSULTATS ET DISCUSSION

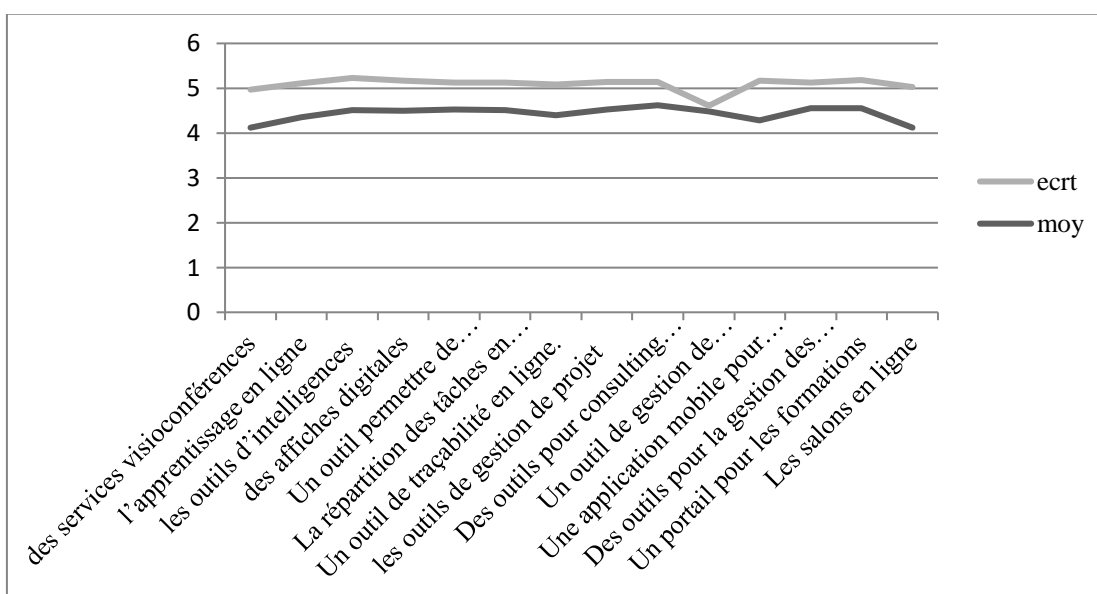
La répartition des tâches en ligne	4.51	0.613	Tout à fait d'accord
Un outil de traçabilité en ligne.	4.40	0.677	Tout à fait d'accord
Les outils de gestion de projet en ligne	4.52	0.625	Tout à fait d'accord
Des outils pour consulting des paies en ligne	4.62	0.517	Tout à fait d'accord
Un outil de gestion de compétences en ligne (captation des compétences en ligne)	4.48	0.613	Tout à fait d'accord
Une application mobile pour la communication entre les salariées	4.28	0.889	tout à fait d'accord
Des outils pour la gestion des ressources humaines en ligne (pour les attestations de travail et les certificats de travail pour les retraités....).	4.55	0.571	Tout à fait d'accord
Un portail pour les formations (Bourse d'étude, certification,..)	4.56	0.623	Tout à fait d'accord
Les salons en ligne (dans le but de renforcer les relations entre les collègues)	4.12	0.907	D'accord
Total	4.13	0.69	D'accord

Source : élaboré par nous-mêmes (sorties du spss).

Dans la première cellule du tableau, nous avons obtenu la moyenne mondiale de 4,13, et dans la cellule suivante, nous avons obtenu écart-type 0.69 ce dernier est dans le quatrième intervalle, donc la cote pour cette moyenne serait d'accord.

Et pour illustrer ses résultats avec le chiffre suivant qui représente :

**Figure 9: les exigences des employés**



Source : élaboré par nous-mêmes (sorties du spss)

À partir du tableau et de la figure ci-dessus, nous constatons les différences dans les moyens attribués par les répondants concernant les éléments, nous constatons qu'il commence par une évaluation fortement en accord avec la dernière moyenne qui fait référence à une perception de société.

Ces résultats affirment que les employés sont d'accord avec la digitalisation des outils de travail pour l'amélioration de performance et réduire la charge.

### 1.2.2 Analyse en composants principale (ACP)

- **Les exigences des employés :**

L'analyse en composante principale a été réalisée sur l'item des exigences des employés, cette unidimensionnalité est représentée par un axe qui résume 34,27% de l'information initiale. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau et la figure suivants :

## RÉSULTATS ET DISCUSSION

**Tableau 6: les comparantes et la variance-exigence employé**

Composantes et variables	Coefficients	Variance %	
		Totale	Variance
<b>Composante 1: Service RH</b>		<b>4.798</b>	<b>36.72</b>
13. Un portail pour les formations (Bourse d'étude, certification,...)	0.839		
9. Des outils pour consulting des paies en ligne.	0,712		
<b>Composante 2 : Collaboration workspace</b>		<b>1.979</b>	<b>14.133</b>
2. l'apprentissage en ligne	0,811		
1. des services visioconférences	0.757		
3. les outils d'intelligences artificielles	0.634		
<b>Composante 3 : Réseaux social d'entreprise.</b>		<b>1.108</b>	<b>7.916</b>
14. Les salons en ligne (dans le but de renforcer les relations entre les collègues).	0.853		
11. Une application mobile pour la communication entre les salariées	0.806		
10. Un outil de gestion de compétences en ligne (captation des compétences en ligne)	0.639		
<b>Composante 4 : gestion administrative</b>		<b>1.017</b>	<b>7.265</b>
8. Les outils de gestion de projet en ligne.	0.737		
7. Un outil de traçabilité en ligne.	0.681		
6. La répartition des tâches en ligne	0.662		
Total		<b>8.902</b>	<b>63.584%</b>

Source : élaboré par nous-mêmes (sorties du spss)

Ce tableau au-dessus nous montre les quatre composantes dont les items sont divisés, Ce type de rotation préserve l'indépendance entre les facteurs. Cette fois, on constate que les variables sont bien mieux réparties entre les différents facteurs (spss.espace). Nous avons dans la 1ère composante « service ressource humaines » 2 questions, la question numéro 13 “un portail pour les formations (bourse, certifications...)” Et la question numéro 9 “des outils pour consulting des paies en ligne”.

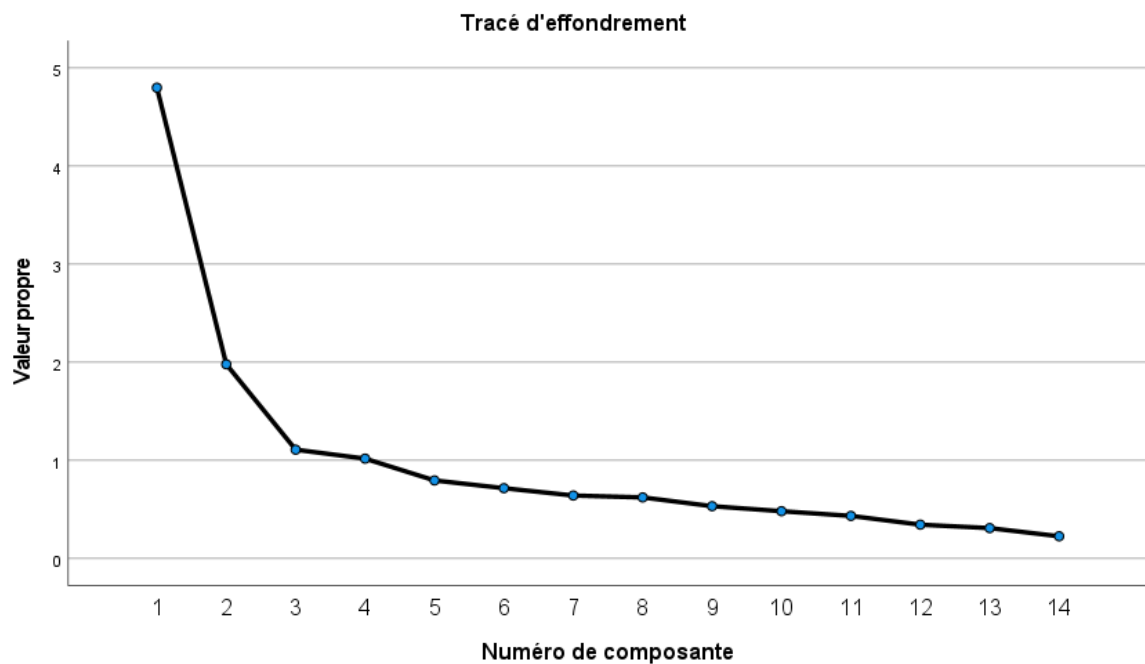
## RÉSULTATS ET DISCUSSION

La 2ème composante « collaboration WORKSPACE » nous avons 3 questions, la question numéro 2 "l'apprentissage en ligne", la question numéro 1 "des services visioconférences" et la dernière question numéro 3 "les outils d'intelligences artificielles".

Le 3ème composant « réseau social d'entreprise » nous avons 3 questions, la 1er question numéro 14 "les salons en ligne", la 11ème question "une application mobile pour la communication entre les collègues" et le dernier numéro 10 "un outil de gestion des compétences en ligne (captation des compétences en ligne)".

À la fin la dernière composante « gestion administrative » a 3 questions, le 1er numéro 8 "les outils de gestion de projet", ensuite numéro 7 "un outil de traçabilité en ligne" la dernière question 6 "la répartition des tâches en ligne".

**Figure 10: le graphe de la variance**



Source : les sorties du spss.

Dans la figure ci-dessus nous avons les valeurs propres (les variances des facteurs) et sur l'autre axe nous avons les indices des composantes principales. Nous avons 14 composantes au total. La 1er composante a une variance égale à 4.798 puis il y a une chute, Une baisse assez considérable jusqu'à la 2eme composante et de la 2eme

## RÉSULTATS ET DISCUSSION

composante à la 3eme y a une diminution mais elle n'est pas comme la 1er diminution et aussi entre la 3eme et la 4eme composante il y a encore une baisse, nous avons remarqué qu'à partir de les 4eme composants les baisses sont très sensibles, elles ne sont plus prononcées. Nous pouvons dit que ne sont plus significatives et donc le tracé d'effondrement nous permet de porter un jugement sur les nombres des composantes retenir à quatre composantes qui représente dans le tableau suivant :

L'indice de KMO est supérieur à 0,8, Alors nous pouvons dire que tous les items utilisés sont très cohérents.

**Tableau 7: indice de KMO et test de Bartlett**

<b>Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.</b>		,822
<b>Test de sphéricité de Bartlett</b>	<b>Khi-carré approx.</b>	617,809
	<b>Ddl</b>	91
	<b>Signification</b>	<,001

Source : les sorties du spss.

Le tableau suivant représente la rotation de la matrice des composantes et la variance totale après l'élimination de 8ème question, et les résultats que nous avons eus sont comme indiqué dans le tableau suivant :

**Tableau 8: les composantes et la variance- exigence employé**

	Coefficients	Variance %	
		Totale	Variance
<b>Composante 1: Formation et développement les ressources.</b>		<b>4.266</b>	<b>32.814</b>
3. les outils d'intelligences artificielles	0.757		
13. Un portail pour les formations (Bourse	0,701		

## RÉSULTATS ET DISCUSSION

d'étude, certification,..)			
2. l'apprentissage en ligne	0.700		
5. Un outil permettre de maintenir la frontière entre vie professionnelle et vie personnelle (la Création d'une application interne qui regroupe le data des employés, et aussi qui facilitera la communication entre les employés plus qui aidera à savoir l	0.687		
1. des services visioconférences	0.665		
<b>Composante 2 : gestion administrative.</b>		<b>2.955</b>	<b>15.039</b>
10. Les outils de gestion de projet en ligne.	0.733		
6. La répartition des tâches en ligne	0.687		
7. Un outil de traçabilité en ligne.	0.634		
<b>Composante 3 : Communication.</b>		<b>1.056</b>	<b>8.123</b>
14. Les salons en ligne (dans le but de renforcer les relations entre les collègues).	0.844		
11. Une application mobile pour la communication entre les salariées	0.792		
Totale		<b>8.277</b>	<b>55.976%</b>

Source : élaborer par nous-mêmes les sorties du spss.

Ce tableau au-dessus nous montre les trois composantes dont les items sont divisés et la variance expliqué 32.814%. Nous avons dans la 1ère composante « formation et développement les ressources » 5 questions, la question numéro 3 « les outils d'intelligence artificielle » et question 13 « un portail pour les formations (bourse, certifications...) » ensuite la question numéro 2 « l'apprentissage en ligne », la 5ème question « une application pour les congés » et la 1<sup>er</sup> question « des services visioconférences ».

La 2ème composante « gestion administrative » nous avons 3 questions, la question numéro 10 « les outils de gestion des projets », la question numéro 6 « la répartition des tâches » pour la dernière c'est question 7 « un outil de traçabilité ».

## RÉSULTATS ET DISCUSSION

La 3ème composante « Communication » nous avons 2 questions, la 1er question numéro 14 « les salons en ligne » et la 11ème question « une application mobile pour la communication entre les collègues ».

- **La satisfaction des employés avec les outils**

Le tableau ci-dessous représente la statistique descriptive des trois composantes précédentes :

**Tableau 9: la moyenne des composantes**

<b>Les composantes</b>	<b>La moyenne</b>	<b>L'écart-type</b>	<b>Évaluation</b>
<b>Formation et développement des ressources</b>	4.42	0.708	Tout à fait d'accord
<b>Gestion administrative</b>	4.47	0.636	Tout à fait d'accord
<b>Communication</b>	4.19	0.9	D'accord
<b>Totale</b>	4.36	0.748	Tout à fait d'accord

Source : élaborer par nous-mêmes (les sorties du spss).

Dans la première cellule du tableau, nous avons obtenu la moyenne mondiale de 4,36, et dans la cellule suivante, nous avons obtenu écart-type 0.748 ce dernier est dans le cinquième intervalle, donc la cote pour cette moyenne serait être tout à fait d'accord.

L'indice KMO après élimination de la 8ème question est « 0.789 », il est supérieur à 0,7 on peut donc dire que tous les items utilisés sont très cohérents.

## RÉSULTATS ET DISCUSSION

**Tableau 10: Indice de KMO**

<b>Indice de Kaiser-Meyer-Olkin pour la mesure de la qualité d'échantillonnage.</b>		0,789
<b>Test de sphéricité de Bartlett</b>	<b>Khi-carré approx.</b>	512,650
	<b>ddl</b>	78
	<b>Signification</b>	<,001

Source : élaborer par nous-mêmes (les sorties du spss).

Le test de fiabilité a confirmé que la compatibilité de ces échelles était adéquate, L'alpha de Cronbach étant de 0,956. Les résultats atteints comme expliqués dans le tableau 11 ci-dessous :

**Tableau 11:Alpha de Cronbach (statistiques de fiabilité)- exigence des employés**

<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés</b>	<b>Nombre d'éléments</b>
0,842	0,848	14

Source : élaborer par nous-mêmes (les sorties du spss).

### 2. Discussion les résultats de recherche

Dans un premier temps, nous aborderons les résultats de l'étude qualitative obtenue par observation puis suivrons les résultats de l'étude quantitative obtenue avec le sondage.

#### 2.1.Les résultats de l'étude qualitative

Après avoir traités les données récoltées lors de l'entretien avec le responsable des ressources humaines, nous allons discuter des résultats obtenus. Donc la direction générale d'Algérie poste travaille son mieux pour développer et améliorer les conditions de qualité de vie au travail pour créer un climat favorable de travail pour leurs employés et assurer leur bien-être physique et mental au niveau de l'entreprise.

La transformation digitale aide beaucoup dans l'évolution et l'amélioration du travail. Malgré quelques défis et confrontation. en revanche la digitalisation de l'entreprise offre des outils, des solutions et des services qui contribuent à l'augmentation de la performance des travailleurs en parallèle avec la performance de l'entreprise et ça après diminuer le stress et la charge, gagner de temps et de l'argent, facilite la communication et le partage, moins utilisation de la paperasse.

## RÉSULTATS ET DISCUSSION

La digitalisation a eu un impact sur les employés, mais le changement est dû aux artefacts technologiques et à la co-création humaine. En fait, les processus digitaux sont mis en œuvre par un humain qui choisit de changer ses processus et décide en même temps comment les mettre en œuvre.

### **2.2. Les résultats de l'étude quantitative**

D'après notre analyse quantitative basée sur la satisfaction des employés de la transformation digitale de leur entreprise et l'évaluation l'influence de la digitalisation sur la méthode de travail des employés selon les 4 dimensions existe au niveau de l'entreprise. Les résultats ont montré, qu'il y a 4 % parmi les employés qui ne sont pas d'accord avec la digitalisation d'entreprise et cela correspond aux réponses de l'entretien qu'il y a des employés certains ne favorisent pas le changement et les autres ne maîtrisent pas les outils technologiques de ce fait ils s'opposent à la digitalisation.

Selon nos résultats, la digitalisation a un impact positif sur les dimensions de la qualité de vie au travail. Ce qui nous amène à constater que la digitalisation des outils et des services participé à progresser les relations sociales et professionnelles, l'organisation du travail et son contenu ou réalisations et développement professionnel.

Nous avons aussi examiné les exigences des employés, par des outils digitaux nécessaires pour examiner leur travail, on déduit que fournir des outils et des services digitaux avec des informations pertinentes d'informations ainsi que la sécurité des données des employés et du respect de la vie privée peut contribuer à améliorer les dimensions de la qualité de vie au niveau de la direction générale d'Algérie poste. À la fin nous avons extrait d'après les analyses des composantes principales, trois nouveaux composants répondent aux besoins des employés, notamment formation et développent les ressources, gestion administrative et la communication.

Enfin les résultats ont montré la liaison entre la digitalisation et la qualité de vie au travail dans un milieu professionnel, la digitalisation participe dans l'amélioration de la qualité de vie au travail à travers des outils et service facilite la vie professionnelle donc la digitalisation est classée parmi les facteurs qui influencent les conditions des travailleurs.

# **CONCLUSION**

## CONCLUSION

Terminons cette recherche et faire face aux questions de recherche, ainsi que les résultats obtenus.

Tout d'abord notre travail structuré autour de l'impact de la digitalisation sur la qualité de vie au travail, un thème récurrent dans la littérature sur la transformation numérique des entreprises, mais la recherche sur la qualité de vie au travail est un phénomène relativement nouveau dans le monde numérique. Afin d'apporter quelque chose de nouveau à ce sujet, nous l'avons abordé dans le contexte du personnel postal algérien et avons choisi la direction générale de la poste algérienne comme domaine de pratique pour notre recherche. Afin d'apporter quelque chose de nouveau à ce sujet, nous l'avons abordé dans le contexte du personnel postal algérien et nous avons choisi la direction générale d'Algérie poste comme domaine de pratique pour notre recherche.

Ensuite, l'objectif de cette recherche était d'analyser l'amélioration de la qualité de vie au travail des employés face à la digitalisation. Nous avons été amenés à traiter le cas la direction générale d'Algérie poste de qui est l'une des entreprises la plus dynamique dans ce secteur-là vers la digitalisation.

Les résultats obtenus à travers cette étude-là, nous laissent penser que pour les employés de la direction générale d'Algérie poste, la transformation digitale au niveau la DG, apparaît comme l'une des solutions majeures aux grands défis des salariés. Spécialement avec l'évolution quotidienne des outils technologiques.

Cependant, la digitalisation est encore très difficile à réaliser à l'heure actuelle. Cela dit, son application est actuellement difficile à réaliser en Algérie. Cela est dû au manque d'équipement informatique et de connectivité internet au niveau institutionnel, ainsi qu'aux difficultés et obstacles auxquels les employés sont confrontés dans l'exploitation des programmes informatiques.

En parallèle, nous avons également confirmé l'attitude positive des employés à l'égard de l'utilisation des outils numériques, car ils considèrent le développement technologique comme un élément efficace et efficient de la méthode de travail. Ils prétendent qu'il s'agit

## CONCLUSION

d'un outil qui permet d'effectuer des tâches dans des meilleures conditions et plus sécurisées.

Ainsi nous nous permettons de proposer aux employés de la direction générale d'Algérie poste d'utiliser plus la digitalisation par exemple les services de visioconférence et le télétravail pour éviter à chaque fois le déplacement, nous recommandons aussi de former ses employés afin d'utiliser les services digitaux, moderniser les services de communication pour renforcer la relation entre les employés, d'encourager la formation dans le milieu universitaire. Enfin, nous leur recommandons aussi une étude quantitative sur les besoins des employés, afin de bien comprendre leurs préférences et leurs intentions, de mieux s'adapter et de répondre à leurs attentes.

pour achever, nous indiquons les limites de cette étude qui résident principalement au fait qu'elle ait été réalisée dans des conditions difficiles, le problème du mal orientation des départements au lieu d'être orienté vers la direction ressources humaines nous étions orientés vers la direction des services financiers postaux et aussi nous avons trouvé des obstacles dans la distribution questionnaire pour la 1ere fois car les employés ont répondu aléatoirement aux questions qui nous a incité à le redistribuer.

# **RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES**

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUE

- 'Engone, & Medzo-M, J. (2017, juin 29). Usage des TIC, qualité de vie, bien-être et santé.
- Amechi, U. C., & Long, C. S. (2014). HR Professionals Technology Proponent Competency: A Review. *Asian Social Science*; , 33.
- Aurélié, D. (2018). *la transformation digitale des entreprise . la découverte.*
- Barabel, M., & Meier, O. (2015). *Manageor tout le management à l'ère digitale.* Dunod.
- Bernard, Abdelnour, S., & Sophie. (2018). *Vers un capitalisme de plateforme ? Mobiliser le travail, contourner les régulations.* Consulté le mai 20, 2022, sur open edition: <https://journals.openedition.org/nrt/3797>
- Boboc, Benedetto-Meyer, M., & Anca. (2019). *Accompagner la « transformation digitale » : du flou des discours à la réalité des mises en œuvre.* Consulté le mai 20, 2022, sur open edition: <https://journals.openedition.org/travailemloi/9391>
- Bourdu, E., Péretié, M.-M., & richer, M. (2017). *la qualité de vie au travail: un levie de compétitivité refonder les organisation du travail.* Presses des MINES.
- Bretesché, S. (2019). TRANSFORMATION NUMÉRIQUE : CHRONIQUE D'UNE.
- BRILLET, F., SAUVIAT, I., & SOUFFLET, E. (2017). *Risque psychosociaux et qualité de vie au travail.* Dunod.
- BÜCHEL, & DAVID. (2019). La numérisation de l'économie: chances ou risques pour l'emploi et les travailleurs? luxembourg: Sozialalmanach.
- Chaintreuil, & noel, J. (2015). *RH et digital.* paris: diateino.
- Chaumon, & Bobillier, M.-E. (2017, septembre). *DU RÔLE DES TIC DANS LA transformation digitale de l'activité et de la santé au travail.* Consulté le mai 21, 2022, sur [https://www.researchgate.net/profile/Marc-Eric-Bobillier-Chaumon/publication/324105246\\_Du\\_role\\_des\\_TIC\\_dans\\_la\\_transformation\\_digitale\\_de\\_l'activite\\_et\\_sur\\_la\\_sante\\_au\\_travail/links/5acf11b14585154f3f459994/Du-role-des-TIC-dans-la-transformation-digitale-](https://www.researchgate.net/profile/Marc-Eric-Bobillier-Chaumon/publication/324105246_Du_role_des_TIC_dans_la_transformation_digitale_de_l'activite_et_sur_la_sante_au_travail/links/5acf11b14585154f3f459994/Du-role-des-TIC-dans-la-transformation-digitale-)
- CORRE, S. L. (2009). *La qualité de vie au travail: une réponse aux difficultés de recrutement et de maintien dans l'emploi des personnels infirmier .*
- CORRE, S. L. (2010). *La qualité de vie au travail:une réponse aux difficulté de recrutement et de maintien dans l'emploi de personnels infirmiers.*
- DEHBI, S. (2019). Professeur, Laboratoire de Recherche en Entrepreneuriat, Audit et Finance. *Revue Économie, Gestion et Société .*
- Engone, & Medzo-M, J. (2017). *Usage des TIC, qualité de vie, bien-être et santé.* Gabon.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUE

felio, & cindy. (2013, novembre 29). Pratiques communicationnelles des cadres : usage intensif des TIC et enjeux psychosociaux.

Haepere, & Van, B. (2017). *Introduction : Regards croisés sur la digitalisation de l'économie*. Consulté le mai 21, 2022, sur cairn: <https://www.cairn.info/revue-reflets-et-perspectives-de-la-vie-economique-2017-3-page-5.htm?contenu=article>

Henning, E. V. (2004). The Social and Economic Challenges of the Namibian Children of the Liberation Struggle at Berg Aukas Camp in Grootfontein, Otjozondjupa Region. *scientific Research an Academic Publisher* .

Jean-Fabrice Lebraty, K. L.-L. (2018). *La transformation digitale des entreprises*. Consulté le mai 21, 2022, sur cairn: <https://www.cairn.info/la-transformation-digitale-des-entreprises--9782348036019-page-13.htm?contenu=auteurs>

jhhggffcgvg. (2020, mars 20). *jkhjhdrgbj*. Consulté le 2022, sur ijijuij.

Justine, D. (2021). Les impacts de la digitalisation sur la qualité du travail. *digital access to libraries* .

KREISS, BRENNEN, J. S., & DANIEL. (2016, octobre 23). Consulté le mai 19, 2022, sur online library wiley: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/9781118766804.wbiect111>

Kruining, & van, I. (2017, aout). *The dis-app-earance of HRM: Impact of Digitization on the HRM Profession*. Consulté le mai 20, 2022, sur Researchgate: [https://www.researchgate.net/publication/319132976\\_The\\_dis-app-earance\\_of\\_HRM\\_Impact\\_of\\_Digitization\\_on\\_the\\_HRM\\_Profession](https://www.researchgate.net/publication/319132976_The_dis-app-earance_of_HRM_Impact_of_Digitization_on_the_HRM_Profession)

LORIO, & Marc. (2016, janvier 28). Les dimensions collectives de la qualité de vie au travail.

Marsh, E., Vallejos, E. P., & Spence., A. (2022). *The digital workplace and its dark side: An integrative review*. Consulté le mai 21, 2022, sur Elsevier: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0747563221004416?token=EF70DCE58F73D1CB9FCDAC419EF2D1803AE2804A9C64691C1E1AA4869B4452EE94019B47CD3F2FA0F488DA7C610A0D7C&originRegion=eu-west-1&originCreation=20220520233847>

Martin-Rojas, R., Molino, M., & LIKAR., P. (2021, mars 23). Preparing Workplaces for Digital Transformation: An Integrative Review and Framework of Multi-Level Factors.

METTLING, M. (2015). *Transformation numérique et vie au travail* .

MONTREUIL, é. (2017). *prévenir les risques psychosociaux des outils pour agir sur la qualité de vie au travail et préserver la santé en milieu professionnel* . Malakoff: dunod.

Nayla, H. M. (2021). *L'impact de la digitalisation sur le comportement des professionnels de la santé*. algerie.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUE

Océane, & KONRADOWSKI. (2021). *L'impact de la digitalisation au sein du département*. Consulté le 05 31, 2022, sur [https://matheo.uliege.be/bitstream/2268.2/13137/5/M%C3%A9moire\\_KonradowskiOc%C3%A9ane.pdf](https://matheo.uliege.be/bitstream/2268.2/13137/5/M%C3%A9moire_KonradowskiOc%C3%A9ane.pdf)

Orlikowski, W. J., & Scott, S. V. (2008, janvier). *The entangling of technology and work in organizations*. Consulté le mai 20, 2022, sur researchgate: [https://www.researchgate.net/publication/51025882\\_The\\_entangling\\_of\\_technology\\_and\\_work\\_in\\_organizations](https://www.researchgate.net/publication/51025882_The_entangling_of_technology_and_work_in_organizations)

Pietrafesa, E., Bentivenga, R., & Iavicoli, S. S. (2019). DIGITAL TRANSFORMATION IN ORGANIZATIONS: THE IMPACT ON WORKING LIFE QUALITY AND NEW RISK FACTORS.

pietrafessa, E., Stabile, S., & Bentivenga, R. (2019). DIGITAL TRANSFORMATION IN ORGANIZATIONS: THE IMPACT ON WORKING. *international conferences ICT.society and human beings*, (p. 433). Italie.

PILLAI, TRIVEDI, A., & LALITHA. (2020). *HR: DIGITAL TRANSFORMATION*. Consulté le mai 20, 2022, sur [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65411578/HR\\_Digital\\_transformation\\_2020\\_published-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1653008219&Signature=QXoBOBENil-LBFJfACmyIV7fJcgO48wxg8fwJM0tH4ZyDA2WQN7I9O2hdhfsdaubNuN-1iP7J0Odr~FWPWtTGo6MSz6BENylzPdhIIlixvr3aCVfqsU](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65411578/HR_Digital_transformation_2020_published-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1653008219&Signature=QXoBOBENil-LBFJfACmyIV7fJcgO48wxg8fwJM0tH4ZyDA2WQN7I9O2hdhfsdaubNuN-1iP7J0Odr~FWPWtTGo6MSz6BENylzPdhIIlixvr3aCVfqsU)

Sara, D., & ANGADE, K. (2019). DU POSITIONNEMENT EPISTEMOLOGIQUE A LA METHODOLOGIE DE RECHERCHE: QUELLE DEMARCHE POUR LA RECHERCHE EN SCIENCE DE GESTION ? *Revue Economie, Gestion et Société*, 9.

saunders, m., LEWIS, P., & THORNHILL, A. (2007). *RESEARCH METHODS FOR BUSINESS STUDENTS*. Pearson.

Schwiezer, A., Carral, M. d., & Santiago-Delefosse, e. M. (2020). *Les méthodes mixtes en psychologie*. Malakoff: Dunod.

spss.espace. (s.d.). Consulté le 08 08, 2022, sur [spss.espaceweb.usherbrooke.ca](https://spss.espaceweb.usherbrooke.ca/interpretation-3/): <https://spss.espaceweb.usherbrooke.ca/interpretation-3/>

Tavani J-L, M. G.-H. (2014). *la qualité de vie au travail: objectif à poursuivre ou concept à évaluer?*  
uiyyuh. (2016). *kjkjk. kjklkkkj: kkj.*

# **ANNEXE**

# **ANNEXE A – GUIDE D'ENTRETIEN**

---

# Guide d'entretien

---

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT

ENSM-Koléa

**Guide d'entretien** : «La digitalisation, levier de la qualité de vie au travail au sein de la direction générale d'Algérie Poste ».

L'objet et l'intérêt de l'étude:

Bonjour monsieur, je vous remercie de m'avoir accordé du temps pour cet entretien. D'abord je m'appelle Nehla étudiante en mastre 2 dans la spécialité de management de l'e-gouvernement à l'École nationale supérieure de management à kolea, dans le Cadre de préparation mon projet de fin d'études sous le thème : " la digitalisation, levier de la qualité de vie au travail au sein de la direction générale d'Algérie Poste " pour l'obtention du diplôme de Master, nous avons élaboré un guide d'entretien qui s'adresse en particulier au responsable des ressources humaines de la direction générale d'Algérie poste. Nous vous prions de nous aider à enrichir notre étude, en passant cet entretien avec nous

**Les questions :**

---

## Question générale

---

1. Quel est le poste que vous occupez ?
2. Quels sont les principales missions activités dans lesquelles vous avez la charge ?

---

## Qualité de vie au travail

---

1. L'importance de la QVT au niveau de la direction générale d'Algérie Poste ?

2. Quelles pratiques Algérie Poste offrent-elles à ses employés afin d'améliorer leur qualité de vie au travail ?

---

### **La digitalisation et la Qualité de Vie au Travail**

---

1. Quelle est l'importance de la digitalisation pour vous et pour Algérie Poste ?
2. Comment la digitalisation améliore la performance des employés d'Algérie poste ?
3. Pensez vous que la digitalisation améliore la QVT au sein de l'entreprise ?
4. Quelles sont les pratiques de la QVT les plus appliquées au niveau de l'entreprise ?

## **ANNEXES B- QUESTIONNAIRE**

# Questionnaire sur la digitalisation et la qualité de vie au travail au sein d'Algérie Poste

Cette enquête a été menée dans le cadre d'une étude empirique pour la réalisation d'un mémoire de fin d'étude Master E-Gouvernement à l'École Nationale supérieure de Management. Cette étude vise à identifier "la digitalisation dans les organisations publiques comme un levier d'amélioration de la qualité de vie au travail".

Nous vous prions de bien vouloir nous accorder quelques minutes de votre temps précieux pour répondre à ce questionnaire à usage académique tout en vous garantissant une totale confidentialité.

## 1<sup>er</sup> partie (Évaluation )

1. A quelle fréquence les moyens de communication ci-dessous ont-ils utilisés en interne dans votre entreprise ?

	jamais	rarement	fréquemment	Quotidiennement
E-mail				
SMS				
Message instantané/ chat				
Système de visioconférence				

2. Globalement êtes-vous satisfait(e) du passage au numérique de votre entreprise ?

- Oui
- Non

3. D'une échelle de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord) Pensez- vous que les outils digitaux appliqués par l'entreprise ?

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord
1. À aider à bien définir vos tâches de travail (fiches de poste, clarté des missions).					

2. À contribuer à rendre les tâches diversifiées et non répétitives.					
3. À laisser un bon degré d'autonomie et d'initiative.					
4. Les outils digitaux vous permettent de favoriser les échanges entre collègues.					
5. À aider à établir une bonne relation entre les collègues.					
6. À donner un bon dialogue social entre les employés.					
7. À créer une égalité des tâches entre tous les salariés.					
8. Permet de mieux réaliser vos activités quotidiennes par rapport aux systèmes précédents.					
9. À contribue-t-elle à améliorer la transparence et la clarté des rôles.					
10. À aider se connaître les objectifs de l'entreprise.					
11. À aider à informer les changements.					

## 2ème partie (les exigences)

1) D'une échelle de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord), parmi ces outils numériques, qu'en pensez-vous qu'ils améliorent la qualité de vie au travail?

1. des services visioconférences

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. l'apprentissage en ligne

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. les outils d'intelligences artificielles

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. des affiches digitales

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Un outil permettre de maintenir la frontière entre vie professionnelle et vie personnelle (la Création d'une application interne qui regroupe le data des employés, et aussi qui facilitera la communication entre les employés plus qui aidera à savoir l'état de chaque employé, si l'un des employés est en congé son statut sera affiché sur l'application et ne recevra aucun email du travail).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. La répartition des tâches en ligne

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Un outil de traçabilité en ligne.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Les outils de gestion de projet en ligne.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Des outils pour consulting des paies en ligne.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Un outil de gestion de compétences en ligne (captation des compétences en ligne)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Une application mobile pour la communication entre les salariées

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Des outils pour la gestion des ressources humaines en ligne (pour les attestations de travail et les certificats de travail pour les retraités....).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Un portail pour les formations (Bourse d'étude, certification,..)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Les salons en ligne (dans le but de renforcer les relations entre les collègues).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### Fiche signalétique

1. Êtes-vous ?
  - a. Homme.
  - b. Femme.
2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?
  - a. De 25 à 34 ans.
  - b. De 35 à 44 ans.
  - c. De 45 à 54 ans.
  - d. Plus 55.
3. quel est votre statut ?
  - a. Directeur.
  - b. Sous-directeur
  - c. Chef département
  - d. Simple employé.

Nous vous remercions de votre participation.

**ANNEXE C- INTERFACE  
SurveyMonkey.**

# Calculez la taille de votre échantillon

Taille de la population ⓘ

Niveau de confiance (%) ⓘ

Marge d'erreur (%) ⓘ

Taille de l'échantillon

# 110

Envoyez gratuitement un sondage de 10 questions en quelques minutes et consultez les 40 premières réponses.

[S'inscrire gratuitement](#)