الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجمنت
القليعة

MÉMOIRE DE FIN D'ÉTUDES

En vue de l'obtention du diplôme de Master Académique en

"Management Des Organisations"

La révolution digitale dans le secteur public : Étude de cas EPIC NETCOM

Présenté Par :

Mustapha Dhia Eddine SAHRAOUI

Abdellah HADDANE

Encadré Par :

Dr. Chedri

Soutenu devant les Jurys composé de :

La présidente : Dr. Laadjouzi
L'encadrant(e) : Dr. Chedri
Les examinateurs : Dr. Ben Moussa

Année (2022/2023)

RÉSUMÉ :

Ce mémoire de recherche examine l'impact de la stratégie et de la formation sur l'efficacité de l'utilisation des nouvelles technologies l'organisation publique **NETCOM**. Les données ont été collectées auprès d'un échantillon de participants travaillant au sein de l'entreprise **EPIC NETCOM**, en évaluant leur perception de l'efficacité de la stratégie mise en place et de la formation. Les résultats montrent une corrélation significative entre la stratégie et l'efficacité des nouvelles technologies, ainsi qu'entre la formation et cette efficacité. La mise en place d'une stratégie claire et d'une formation adéquate peut donc avoir un impact positif sur l'utilisation des nouvelles technologies dans au sein de l'entreprise **NETCOM**. Il est important de noter que cette interprétation est basée sur les données fournies et que d'autres facteurs non inclus peuvent influencer cette relation. Des conclusions appropriées doivent être tirées en tenant compte de ces aspects.

Mots clés : stratégie, formation, nouvelles technologies, management, organisations publiques.

Abstract

This research paper examines the impact of strategy and training on the effectiveness of using innovative technologies in public organizational management. Data were collected from a sample of participants working in public organizations, evaluating their perception of the effectiveness of the implemented strategy and training. The results show a significant correlation between strategy and the effectiveness of innovative technologies, as well as between training and its effectiveness. A clear strategy and adequate training can positively impact the use of innovative technologies in public organizational management. It is important to note that this interpretation is based on the data provided and that other factors not included may influence this relationship. Appropriate conclusions should be drawn considering these aspects.

Keywords: Strategy; Training; Innovative technologies; Management; Public organizations.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الاستراتيجية والتدريب على كفاءة استخدام التكنولوجيا الجديدة في المؤسسة العامة نتكوم. تم جمع البيانات من عينة من المشاركين العاملين في شركة إبيك نتكوم، وتقييم تصورهم لكفاءة الاستراتيجية المتبعة والتدريب. أظهرت النتائج ترابطًا ذا دلالة إحصائية بين الاستراتيجية وكفاءة التكنولوجيا الجديدة، وأيضًا بين التدريب وهذه الكفاءة. بالتالي، يمكن أن يكون لتبني استراتيجية واضحة وتوفير التدريب المناسب تأثير إيجابي على استخدام التكنولوجيا الجديدة داخل شركة نتكوم. يجب ملاحظة أن هذا التفسير مبني على البيانات المقدمة وأن عوامل أخرى غير مدرجة قد تؤثر .في هذا العلاقة. يجب أخذ الاحتياطات المناسبة عند استخلاص الاستنتاجات مع مراعاة هذه الجوانب.

الكلمات الرئيسية: استراتيجية، تدريب، تكنولوجيا جديدة، إدارة، مؤسسات عامة.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude et reconnaissance envers nos **chers parents** pour leur amour inconditionnel. Leur présence précieuse dans nos vies et tout ce qu'ils ont fait pour nous ne peut être suffisamment remercié. Leur soutien constant et leurs sacrifices inestimables ont été une source inépuisable de force et de motivation pour nous.

De plus, nous voulons exprimer notre gratitude envers nos amis **Mehdi, Aymen, Naim, Yacer, Fares, Midou, Haithem, Kimo, Redouane, Ilyes et Meriem.** Leur soutien indéfectible et leurs sacrifices personnels n'ont pas de prix. Leur amitié sincère et leur présence constante dans nos vies ont enrichi notre parcours et nous ont rappelé l'importance des liens fraternels.

Table des matières

Résumé.....I

Remerciements II

Table des matières III

Liste des figures.....IV

Liste des abréviations V

INTRODUCTION 1

CHAPITRE I : 7

Revu de littérature et cadre conceptuel 7

1.1 REVU DE LITERATURE 8

1.1 Définition des nouvelles technologies 15

1.2 Evolution des nouvelles technologies dans le management public 17

Le management public : définition et enjeux actuels 20

3.1 Introduction du management public 20

3.2 Cadre référence du management public : 21

3.3 Les enjeux actuels du management public 22

3.4 Nouveau management public. 23

1- Émergence du Nouveau Management Public (NPM) 23

2- Principes clés du NPM empruntés au secteur privé 23

3- Controverses et adaptation du NPM : 24

4- Les avantages du NMP : modernisation de l'action publique et amélioration de l'image du secteur public 24

Les avantages de l'étalonnage et de la compétition, ainsi que les économies réalisées grâce au NMP 24

L'impact des nouvelles technologies sur le management public 25

4.1 Les nouvelles pratiques managériales induites par les technologies numériques : agilité, collaboration et innovation : 25

4.2 Les défis de la transformation digitale dans le secteur public : résistance au changement, sécurité des données et éthique : 27

CHAPITRE II : 30

MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DU CAS D'ETUDE 30

Méthodologie de recherche 31

1.1 Épistémologie 31
1.2 Méthode de recherche 32
1.3 Hypothèses 32
1.4 Outils de collecte de données 33
La structure de questionnaire : 33
Population étudiée : 34
1.5 Techniques d'analyse des données 35
Présentation de l'organisation 36
2.1 Présentation de l'entreprise 36
2.1 EPIC NETCOM : vision et missions 37
2.4 La structure organisationnelle d'EPIC NETCOM 48
CHAPITRE III : 52
RÉSULTATS ET DISCUSSION 52
1. État des lieux de l'utilisation des nouvelles technologies dans la gestion publique d'EPIC NETCOM 53
1.2 Analyse des avantages et des limites de l'utilisation des outils technologiques dans la gestion publique : 56
1.3 Analyse des impacts positifs 58
1.4 Analyse des impacts négatifs 59
1.5 Analyse de l'importance de la stratégie et de la formation dans l'intégration des technologies digitales : 61
Discussion des résultats 63
2.1 Analyse des résultats 63
Vérification des hypothèses : 63
Les limites de l'étude et perspectives : 69
3.1 Perspectives futures : 71
CONCLUSION GENERALE 73
Les avantages et les limites des technologies digitales 75
Suggestions et résultats de la recherche : 77
REFERENCES : 79
ANNEXE A - QUESTIONNAIRE SUR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES 82
QUESTIONNAIRE 82
ANNEXE B - RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE 89
ANNEXE C - TABLEAUX DES DONNÉES 98

LISTE DES FIGURES

Figure n1 SCHEMA ORGANISATIONNEL EN APPLICATION A NETCOM.....48

Figure n2 Résultats des questions sur l'utilisation des technologies digitales dans EPIC NETCOM.....54

Figure n3 Les types de technologies digitales utilisées dans les activités de gestion.....55

Figure n5 Analyse des avantages et des limites de l'utilisation des outils technologiques dans la gestion publique.....56

Figure n6 L'amélioration de la communication interne avec les technologies digitales...58

Figure n7 Les considérations éthiques comme limite d'utilisation.....60

Figure n8 Les avantages et les limites des technologies digitales….....75

LISTE DES ABREVIATIONS

Voici un tableau récapitulatif des abréviations utilisées dans le thème de recherche :

Abréviation	Signification
NETCOM	Entreprise de Nettoiement et Collecte des Ordures Ménagères.
TI	Technologies de l'Information
RH	Ressources Humaines
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
GDT	Gestion des Données et Technologies
ICT	Technologies de l'Information et de la Communication
PME	Petites et Moyennes Entreprises
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
PDG	Président-Directeur Général
BD	Big Data
ML	Apprentissage Automatique (Machine Learning)
DL	Apprentissage Profond (Deep Learning)
IoE	Internet des Objets
RPA	Automatisation des Processus Robotiques
AR	Réalité Augmentée
VR	Réalité Virtuelle
IoT	Internet des Objets

Ces abréviations sont utilisées dans le contexte de la recherche pour faciliter la lecture et la compréhension des concepts et des termes spécifiques.

INTRODUCTION

L'étude sur l'apport des technologies digitales dans le management des organisations publiques se concentre sur l'analyse de l'utilisation des nouvelles technologies dans le contexte spécifique de la direction de l'entreprise **NETCOM**. L'objectif principal de cette étude était de comprendre comment l'intégration des technologies digitales peut améliorer la gestion et les opérations au sein de l'entreprise, en mettant l'accent sur les aspects liés au management. L'étude examina comment l'adoption de ces technologies peut renforcer l'efficacité, la transparence et la prise de décision au sein de l'entreprise **NETCOM**. Elle chercha à identifier les opportunités offertes par les outils digitaux tels que les logiciels de gestion, les plateformes collaboratives, les systèmes de suivi des performances, la gestion des données, la communication numérique, etc. Les bénéfices potentiels de l'utilisation des technologies digitales dans le management des organisations publiques comprennent une amélioration de l'efficacité opérationnelle grâce à l'automatisation des processus, une optimisation de la gestion des ressources et une augmentation de la productivité. De plus, ces technologies peuvent favoriser une meilleure communication interne et externe, faciliter la collecte et l'analyse des données pour une prise de décision éclairée, ainsi qu'améliorer la transparence des opérations et la satisfaction des parties prenantes. L'étude se pencha également sur les défis et les obstacles potentiels liés à l'adoption des technologies digitales dans le contexte spécifique de la direction de l'entreprise **NETCOM**, tels que les contraintes budgétaires, les problèmes de formation et de compétences, la résistance au changement, ainsi que la gestion de la sécurité des données et de la confidentialité.

La direction de l'entreprise **NETCOM a** été analysée en tant qu'exemple concret de l'intégration des technologies digitales dans le management des organisations publiques. Un questionnaire a été fait pour l'ensemble des employés des différents départements de l'entreprises notamment les cadres dirigeants et les responsables de **NETCOM** pour recueillir des informations sur les expériences, les avantages et les défis rencontrés lors de l'adoption de ces technologies.

En résumé, cette étude vise à évaluer l'impact des technologies digitales dans le management de la direction de l'entreprise **NETCOM** et à comprendre comment leur intégration peut améliorer l'efficacité, la transparence et la prise de décision. Nous avons examiné les opportunités offertes par ces technologies, tout en identifiant les défis potentiels associés à leur adoption. Les résultats de cette étude ont fourni des recommandations spécifiques pour

maximiser les avantages des technologies digitales dans le management des organisations publiques, en s'appuyant sur l'exemple concret de l'entreprise **NETCOM**.

Nous avons défini en premier lieu les différents concepts relatifs au management public et son évolution notamment la digitalisation de ce secteur. Ensuite, nous avons examiné la constitution de l'entreprise NETCOM et sa structure organisationnelle dont la disposition des systèmes d'information utilisés au sein de l'entreprise. Nous avons également abordé la question de la digitalisation et l'efficacité de son intégration pour améliorer le management de l'organisation (Netcom dans notre cas d'étude) et cela après avoir évoqué les différents défis et entraves qui doivent être surmontés pour une meilleure insertion.

Problématique :

Quel est l'apport de la révolution digitales dans l'entreprise NETCOM, tout en considérant les limites et les conditions requises pour une intégration réussie?

Cette problématique prend en compte les hypothèses mentionnées, qui mettent en évidence les avantages potentiels de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques, ainsi que les limites liées à la résistance au changement, à la sécurité de l'information et à l'éthique. Elle met également en avant l'importance d'une stratégie claire et d'une formation adéquate pour maximiser les avantages de ces technologies.

Le cas de la direction de l'entreprise NETCOM a été utilisé comme une étude de cas spécifique pour approfondir la compréhension de l'impact des technologies digitales dans le management des organisations publiques. Cette problématique a permis d'explorer les différentes dimensions de l'apport des technologies digitales, en mettant l'accent sur l'efficacité, la transparence, les limites et les conditions nécessaires à leur utilisation réussie dans un contexte organisationnel public spécifique.

Objectifs :

Les objectifs de notre recherche sont les suivants :

- Évaluer les avantages et les limites de l'utilisation des technologies digitales dans le management des organisations publiques ;
- Analyser les facteurs qui influencent l'adoption des technologies digitales dans le secteur public ;
- Identifier les stratégies et les politiques qui peuvent aider à maximiser les avantages de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques.

Hypothèses :

Nous partons du principe que :

- L'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques peut améliorer l'efficacité et la transparence des processus de gestion ;
- Les limites de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques résident principalement dans la résistance au changement, la sécurité de l'information et l'éthique ;
- La mise en place d'u tes de l'ut ne stratégie claire et d'une formation adéquate permettrait de maximiser les avantages de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques

Méthodologie :

Notre recherche s'est basée sur une enquête par questionnaire auprès des employés de l'établissement public "**EPIC NETCOM**" en Algérie. Les questions du questionnaire ont été élaborées en fonction de la problématique et des hypothèses énoncées précédemment. Les réponses ont été analysées à l'aide d'outils statistiques tels que le logiciel SPSS.

Structure de mémoire :

Le mémoire comprend plusieurs éléments importants, qui sont les suivants :

- **Une Introduction Générale :** La section d'introduction générale pose le contexte et la justification de la recherche. Nous avons exposé également la problématique de l'étude

et énoncé les objectifs spécifiques à atteindre. De plus, cette partie avait décrit brièvement la méthodologie de recherche utilisée pour mener l'étude.

- **Chapitre I : Revue de littérature et cadre conceptuel :** Le premier chapitre du mémoire a été consacré à une revue de littérature approfondie sur les nouvelles technologies et le management public. Cette revue de littérature permet de mettre en évidence les avancées et les tendances actuelles dans ces domaines. De plus, ce chapitre comprend une définition claire des concepts relatifs aux nouvelles technologies et au management public. Nous avons également abordé l'introduction du management public et ses enjeux actuels. Enfin, nous avons exploré les nouvelles pratiques managériales induites par les technologies numériques ainsi que les défis de la transformation digitale dans le secteur public.
- **Chapitre II : Méthodologie de recherche et présentation du cas d'étude :** Le deuxième chapitre du mémoire a été dédié à la méthodologie de recherche utilisée. Il comprend une discussion sur l'épistémologie de la recherche et la justification de la méthode de recherche adoptée. Nous avons aussi énoncé les hypothèses de l'étude et présenté les outils de collecte de données utilisés. Dans ce chapitre, nous avons fourni également des informations détaillées sur les techniques d'analyse des données mises en œuvre. Enfin, nous avons présenté l'organisation étudiée en décrivant son contexte, sa mission, sa vision et sa structure organisationnelle.
- **Chapitre III : Résultats et Discussion :** Le troisième chapitre du mémoire présente les résultats obtenus à partir de l'étude menée sur l'utilisation des nouvelles technologies dans la gestion publique de l'organisation étudiée. Il comprend une description détaillée des outils technologiques utilisés dans cette gestion publique. Nous avons, par la suite, analysé les avantages et les limites de l'utilisation de ces outils. Nous avons également évalué l'impact des nouvelles technologies sur la gestion publique de l'organisation. Enfin, nous avons proposé une discussion approfondie des résultats obtenus, en mettant en évidence les avantages, les limites et les impacts positifs et négatifs des nouvelles technologies.
- **Conclusion Générale :** La conclusion générale du mémoire récapitule les principaux résultats et les conclusions tirées de l'étude. Elle a mis en évidence les limitations de l'étude et proposé des perspectives de recherche future. Cette section a permis de faire

le bilan global de la recherche et d'envisager des pistes d'amélioration et de développement ultérieur.

- **Références bibliographiques :** Les références bibliographiques sont incluses à la fin du mémoire et répertorient toutes les sources utilisées pour étayer les arguments et les concepts présentés dans le document.
- **Annexes :** Les annexes comprennent des éléments supplémentaires qui appuient les informations et les données présentées dans le corps du mémoire. Cela peut inclure une description détaillée des outils technologiques utilisés (Annexe A), les résultats de l'observation directe (Annexe B), le questionnaire sur les nouvelles technologies (Annexe C), les résultats du questionnaire (Annexe D), et les tableaux de données (Annexe E). Les annexes offrent une documentation supplémentaire et approfondie pour les lecteurs intéressés à explorer davantage les détails de la recherche.

En résumé, le mémoire comprend une introduction générale pour présenter le contexte et les objectifs de l'étude, des chapitres qui explorent la revue de littérature et le cadre conceptuel, la méthodologie de recherche et la présentation du cas d'étude, ainsi que les résultats et la discussion. La conclusion générale permet de tirer des conclusions et de proposer des perspectives pour de futures recherches. Les références bibliographiques et les annexes fournissent des informations complémentaires et des détails supplémentaires pour soutenir les arguments et les résultats présentés dans le mémoire.

Dans les prochaines sections de ce document, nous nous sommes attachés à aborder les préoccupations liées à la présentation exhaustive d'un mémoire, englobant tous les éléments essentiels depuis la page de garde jusqu'aux annexes.

CHAPITRE I :

Revu de littérature et cadre conceptuel

1.1 REVU DE LITERATURE

L'utilisation croissante des nouvelles technologies a un impact considérable sur le secteur public. Les gouvernements cherchent à exploiter les avantages de ces technologies pour améliorer la prestation des services publics, renforcer la transparence et la responsabilité, et améliorer l'efficacité de la gestion publique. De nouvelles applications telles que l'intelligence artificielle, la blockchain, les objets connectés, les réseaux sociaux et la réalité virtuelle offrent de nouvelles opportunités pour les gouvernements pour moderniser leurs processus et d'innover dans la prestation des services.

Cependant, l'adoption de ces technologies digitales pose également des défis, tels que la protection de la vie privée, la sécurité des données, la réglementation appropriée et l'accès équitable aux technologies.

Dans le cadre de cette revue de littérature sur l'apport des technologies digitales dans le management public, nous avons effectué des recherches approfondies pour examiner les différentes perspectives et opinions sur ce sujet. Nous avons exploré une variété de sources, y compris des articles universitaires, des rapports de gouvernements, des publications de Think tanks, et des articles de presse pour obtenir une vue d'ensemble sur les avantages et les défis que pose l'utilisation de la nouvelle technologie dans la gestion publique. Nous avons analysé les arguments présentés par différents auteurs et identifié les principaux thèmes et tendances dans la littérature sur ce sujet.

1. **Article scientifique "Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans l'entreprise" sur le site du magazine "The Economist". Date de publication : 19/10/2010.**

The Economist est le magazine britannique d'actualité et d'analyse économique et politique, qui a été fondé en 1843. Le magazine couvre un large éventail de sujets, y compris les questions économiques, les affaires, les finances, la technologie, la science et les politiques publiques.

Le document examine l'impact des technologies de l'information et de la communication **(TIC)** sur la gestion des ressources humaines (GRH) au sein des organisations. Il met en évidence les questions juridiques entourant l'utilisation des TIC et leurs conséquences sur les libertés individuelles au travail. Les **TIC**, telles que la messagerie électronique, les téléphones mobiles, Internet et l'Intranet, sont devenues des outils essentiels dans les entreprises pour acquérir, traiter et communiquer l'information. Cependant, l'introduction croissante des **TIC** dans les ressources humaines soulève des problématiques liées à l'autonomie des employés, à l'accélération du rythme de travail et au contrôle exercé par les employeurs.

Le document examine plus en détail l'utilisation de la messagerie électronique, des téléphones mobiles, d'Internet et de l'Intranet dans le contexte professionnel. Il souligne que l'utilisation de ces outils offre une plus grande autonomie aux employés, mais entraîne également une accélération du rythme de travail. De plus, les employeurs peuvent exercer un contrôle sur les salariés en utilisant ces outils de communication. En ce qui concerne Internet et l'Intranet, ils sont à la fois des facilitateurs de travail et des espaces de contrôle patronal, soulevant ainsi des questions sur les limites de l'autonomie des employés.

Le document aborde également le télétravail, en soulignant son essor en tant que mode d'organisation du travail. Il examine le cadre juridique du télétravail et met en évidence ses avantages et limites. Enfin, le document souligne l'importance de la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences dans le contexte du télétravail.

En conclusion, le document met en évidence les implications des TIC sur le travail au sein des organisations, en mettant en évidence les questions juridiques, les impacts sur la relation de travail et les limites de l'autonomie des employés. Il souligne l'importance pour les entreprises de trouver un équilibre entre l'utilisation des TIC pour accroître l'efficacité et le contrôle, tout en préservant les droits et les libertés individuelles des employés.

2. Transformation numérique de l’action publique : les risques de la dématérialisation pour les usagers.

Publié le 12 janvier 2021 Par : Hélène Bégon - Haute fonctionnaire, cabinet du commissaire général au développement durable.

Cet article aborde les risques liés à la dématérialisation des services publics pour les usagers. La dématérialisation a de nombreux avantages, notamment la rapidité et l'efficacité accrues, la réduction des coûts, la transparence et la traçabilité. Cependant, elle peut également présenter des risques pour les usagers, notamment en termes d'exclusion numérique, de confidentialité et de sécurité des données, et de dépendance à la technologie.

L'auteur souligne que la dématérialisation peut exclure certains groupes de la population, tels que les personnes âgées, les personnes à faible revenu ou les personnes vivant dans des zones rurales éloignées, qui peuvent ne pas avoir accès ou ne pas être à l'aise avec la technologie. En outre, la dématérialisation peut également compromettre la confidentialité et la sécurité des données, en particulier si les protocoles de sécurité ne sont pas suffisamment robustes ou si les usagers ne sont pas informés des risques potentiels.

L'article propose également des solutions pour atténuer ces risques, telles que la formation des usagers, l'accès à des services d'assistance en ligne et hors ligne, et la mise en place de protocoles de sécurité robustes et de réglementations adaptées. L'auteur souligne également que la dématérialisation ne doit pas être considérée comme une fin en soi, mais plutôt comme un moyen d'améliorer l'efficacité et la qualité des services publics, tout en veillant à ce que tous les usagers aient accès aux services et soient protégés contre les risques potentiels.

3. "Le Nouveau Management Public : Avantages et Limites" Anne Amar-Sabbah et Ludovic Berthier, Revue Française de Gestion

Méthodologie : Cet article présente une analyse conceptuelle de l'approche du Nouveau Management Public (NMP) pour la gestion du secteur public. Les auteurs passent en revue la littérature sur le NMP, identifient ses principes clés et discutent de ses avantages et limites. Ils examinent également l'applicabilité du NMP au contexte du secteur public français et suggèrent des façons de l'adapter pour mieux correspondre aux conditions locales.

"Le Nouveau Management Public : Avantages et Limites" est un article publié dans la Revue Française de Gestion en 2016 par Anne Amar-Sabbah et Ludovic Berthier. Les auteurs fournissent une analyse conceptuelle de l'approche du Nouveau Management Public (NMP) pour la gestion du secteur public. Ils passent en revue la littérature sur le NMP et identifient ses principes clés, tels qu'un accent sur l'efficacité, la mesure de la performance et la

décentralisation. Les auteurs discutent ensuite des avantages et limites du NMP, soulignant son potentiel pour améliorer les performances du secteur public tout en notant les préoccupations concernant ses impacts négatifs potentiels sur les services publics et la responsabilité démocratique. Ils examinent également l'applicabilité du NMP au contexte du secteur public français, soulignant la nécessité de l'adapter pour mieux correspondre aux conditions locales. L'article conclut en appelant à des recherches et un dialogue supplémentaire sur le thème de la réforme de la gestion du secteur public.

On a choisi cet article a cause de la relation proche entre le NMP et l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques.

4. **L'article "Pourquoi utiliser l'intelligence artificielle dans les marchés publics ?" a été publié le 23 avril 2021 sur le site web management-datascience.org. Il a été écrit par Olivier Mamavi, qui est maître de conférences en sciences de gestion à l'Université Gustave Eiffel et spécialisé dans les thématiques de l'innovation publique, des données ouvertes et de la transformation digitale.**

Dans cet article, l'auteur explique que les marchés publics représentent une part importante de l'économie dans de nombreux pays, et que l'attribution de ces marchés est une décision stratégique prise par les pouvoirs publics sur la base de l'offre économiquement la plus avantageuse. Il souligne également que l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) peut aider à prédire l'attribution des marchés publics en exploitant les données libres d'accès sur les appels d'offres et les résultats de marchés de l'État, des collectivités locales et des établissements publics.

L'auteur explique que l'IA peut être utilisée pour faire de l'analyse prédictive en utilisant des techniques statistiques telles que la régression et l'apprentissage automatique pour associer une probabilité à un événement ou une décision future. En analysant ces données, il devient possible de prédire l'attribution des marchés publics, ce qui peut aider les entreprises soumissionnaires à décider si elles doivent répondre à un appel d'offres et aider les donneurs d'ordre à savoir si l'appel d'offres sera fructueux et s'il y a des irrégularités dans la procédure.

En conclusion, l'article d'Olivier Mamavi met en évidence l'importance des marchés publics dans l'économie et explique comment l'utilisation de l'IA peut aider à prédire l'attribution

de ces marchés. Cela peut permettre aux entreprises soumissionnaires de prendre des décisions plus éclairées et aux donneurs d'ordre de prendre des décisions plus informées sur l'attribution des marchés publics.

5. **LARACHI, Khaled. L'importance des TIC dans l'entreprise algérienne. Mémoire de fin d'études. Université Abdelhamid Benbadis Mostaganem, [2020/2021].**

L'article met en avant l'importance croissante des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le développement des pays. Les TIC sont considérées comme des facilitateurs du travail, permettant de relever les défis posés par l'explosion des connaissances et la recherche d'un développement durable. Les TIC ont un impact significatif sur les dimensions économiques, sociales et culturelles de la société. Elles raccourcissent les distances et permettent l'accès à un savoir encyclopédique. Les TIC sont devenues un instrument primordial pour les entreprises, offrant des avantages en termes d'espace et de temps, et reflétant leur santé concurrentielle et technologique. Les TIC favorisent l'accélération des échanges commerciaux et exigent des compétences élevées. Dans ce contexte, les entreprises algériennes doivent s'adapter et utiliser les outils appropriés des TIC pour rester compétitives. L'objectif de la recherche est de montrer l'importance et l'impact des TIC dans les entreprises algériennes, en se posant plusieurs questions, notamment sur l'impact des TIC sur les rythmes de travail, l'autonomie, le contrôle, les outils utilisés et l'organisation du travail. Le plan de travail comprend trois chapitres, le premier portant sur les définitions, les outils et l'évolution des TIC, le deuxième sur l'impact des TIC dans les entreprises, et le troisième sur un rapport de stage dans une entreprise algérienne.

6. **Lahchame, Kasmia, and DjilaliChafik. "La Digitalisation Des Entreprises : Une Opportunité Pour Leur Performance économique." Revue des Études Commerciales et Économiques Contemporaines 4.2 (2021) : 519-529.**

Cette thèse explore l'importance de la digitalisation des entreprises dans l'amélioration de leurs performances économiques. En constante évolution, le monde des affaires est confronté à de nouveaux défis, notamment celui de répondre aux besoins changeants des clients et de s'adapter à l'ère numérique. Ainsi, cette recherche met en lumière les avantages et les opportunités offertes par la digitalisation en termes de processus, de productivité, d'expérience client et de maîtrise des coûts. L'adoption stratégique de technologies digitales permet aux

entreprises de mieux comprendre le parcours client et d'offrir des solutions adaptées à leurs besoins. La digitalisation offre également la possibilité de renforcer la compétitivité et d'assurer la pérennité des entreprises dans un environnement concurrentiel. Cependant, il est crucial de souligner que chaque entreprise doit élaborer une stratégie de transformation digitale adaptée à ses spécificités et à ses objectifs. En conclusion, cette thèse met en évidence l'importance de la digitalisation comme une opportunité essentielle pour les entreprises afin d'améliorer leurs performances économiques dans l'économie digitale actuelle.

7. **Titre : "L'impact de l'utilisation des TIC sur la performance des administrations publiques : cas des wilayas de l'Est algérien" Auteur : Abdelkrim Chaib / Université de Batna 1 Elhadj Lakhdhar**

Cette thèse vise à étudier l'impact de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) sur la performance des administrations publiques dans les wilayas de l'Est algérien. L'auteur a mené une enquête auprès des fonctionnaires de différentes administrations publiques pour collecter des données sur l'utilisation des TIC et la performance des administrations publiques. Les résultats montrent que l'utilisation des TIC a un impact positif sur la performance des administrations publiques, en particulier sur la qualité des services et la satisfaction des usagers. L'auteur conclut que les TIC peuvent contribuer à améliorer l'efficacité et l'efficience des administrations publiques, mais leur utilisation doit être accompagnée d'une formation adéquate des fonctionnaires et d'une bonne gestion de l'information.

Après avoir passé en revue les différentes études précédentes, il est clair que la majorité d'entre elles ont porté sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le domaine du management public. Cependant, notre travail de recherche abordera diverses nouvelles technologies et leurs utilisations dans la gestion publique. Nous allons étudier l'impact de leur utilisation et intégration dans l'organisation d'une entreprise publique comme **EPIC NETCOM** et leurs impacts sur les organisations publiques, leurs avantages et inconvénients ainsi que les stratégies adéquates d'application pour assurer l'efficience et l'efficacité.

Il est important de souligner que les nouvelles technologies ont le potentiel d'améliorer considérablement l'efficacité et la transparence de la gestion publique, mais elles peuvent également présenter des risques et des défis en termes de coûts, de sécurité de l'information, de

compétences nécessaires pour leur utilisation et en termes de résistance au changement technologique dans ce cas d'étude. Ainsi, il est crucial d'étudier les avantages et les limites de ces technologies pour maximiser leur impact positif sur les organisations publiques.

En conclusion, nous avons voulu apporter avec ce travail de recherche une contribution significative à la littérature existante sur l'utilisation des nouvelles technologies dans le management public, en élargissant le champ d'étude à des technologies autres que les TIC et en proposant des stratégies d'application pour les organisations publiques en Algérie.

L'évolution rapide et constante des technologies de l'information et de la communication (TIC) a eu un impact significatif sur la gestion publique, transformant les méthodes de travail, les pratiques de gestion et les relations entre l'administration et les citoyens. Dans ce contexte, l'apport des technologies digitales dans le management public est devenu un enjeu majeur pour les administrations publiques qui cherchent à optimiser leur efficacité, leur transparence et leur participation citoyenne.

Le présent mémoire de recherche se concentre sur l'étude de l'apport des nouvelles technologies dans le management public, en analysant les concepts clés relatifs à ce domaine. Ce premier chapitre a pour objectif de clarifier les termes et concepts utilisés dans cette étude, en les définissant et en les situant dans le contexte de la gestion publique en Algérie.

Nous avons commencé donc par définir les concepts de nouvelles technologies et de management public, en examinant les principales évolutions et tendances dans chacun de ces domaines. Nous avons également abordé les enjeux et les défis liés à l'utilisation des nouvelles technologies dans le management public, ainsi que les opportunités qu'elles offrent pour améliorer les services publics et renforcer la participation citoyenne.

Enfin, nous avons exploré les différentes applications des nouvelles technologies dans le management public, en examinant les exemples de bonnes pratiques dans ce domaine en Algérie et dans d'autres pays. Ce chapitre a permis ainsi de poser les bases pour une analyse plus approfondie de l'apport des nouvelles technologies dans le management public, en vue de proposer des recommandations et des pistes de réflexion pour une gestion plus efficace et efficiente de l'administration publique en Algérie.

Les nouvelles technologies : définition et évolution

1.1 Définition des nouvelles technologies

- Les nouvelles technologies sont des outils qui ont révolutionné le monde en offrant des solutions innovantes et des perspectives nouvelles dans différents domaines, notamment le management public. (Regan, Priscilla M., and Karl Maschino 2018). Ces technologies ont émergé avec la société de l'information, qui est une société dans laquelle l'information est devenue un élément essentiel du développement économique et social.

Les technologies de l'information et de la communication **(TIC)** ont été les premières à apparaître et à se développer. Elles comprennent les technologies qui permettent de collecter, stocker, traiter, transmettre et échanger des informations sous forme numérique. Les **TIC** ont permis de transformer les méthodes de travail, les échanges entre les acteurs économiques, les modes de communication et de collaboration entre les individus et les organisations.

- Cependant, les **TIC** ne sont pas les seules nouvelles technologies qui ont vu le jour. Les technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle **(IA)**, l'Internet des objets **(IoT)** et la blockchain ont également un impact significatif sur le management public. (Wirtz, Markus, Julia C. Weyerer, and Christian Geyer (2019). L'IA, par exemple, permet de réaliser des tâches qui étaient auparavant réservées aux humains, tandis que l'IoT permet de connecter des objets et des systèmes pour améliorer la surveillance, la gestion et la maintenance des infrastructures. La blockchain, quant à elle, offre des solutions de sécurité et de transparence dans les échanges de données.

En Algérie, les nouvelles technologies ont commencé à se développer progressivement à partir des années 1990, avec l'ouverture économique et la libéralisation du marché. Depuis lors, le pays a fait des progrès significatifs dans l'adoption des TIC dans différents secteurs, notamment le gouvernement, l'éducation, la santé et l'industrie. Les autorités algériennes ont également mis en place des politiques pour encourager l'utilisation des nouvelles technologies et promouvoir l'innovation.

- Les nouvelles technologies ont transformé notre façon de travailler, de communiquer et de vivre. Les TIC, par exemple, ont permis aux entreprises et aux organisations publiques de gérer et d'analyser de grandes quantités de données, de communiquer plus rapidement et plus efficacement avec leurs clients et partenaires, et d'automatiser des

processus autrefois manuels. Les technologies émergentes comme l'IA et l'IoT offrent des perspectives encore plus vastes, en permettant aux machines de prendre des décisions autonomes et en connectant des objets physiques à des réseaux informatiques.(Nguyen Trung Hieu, Nguyen Thi Hong Phuong, and Nguyen Thi Thuy Trang (2022).Ce n'est pas le cas encore malheuereusement dans les organisations publiques algérienne notamment EPIC NETCOM a cause de plusieurs défis et inconvénients qui ont lutté contre l'adoption des technologies digitales contemporaires dans la gestion et l'organisation publique.

En Algérie, l'adoption des nouvelles technologies a été lente, mais elle a commencé à s'accélérer ces dernières années. Des initiatives gouvernementales telles que le programme "**Algérie numérique 2013**" ont encouragé l'adoption des TIC dans différents secteurs, et de plus en plus d'entreprises algériennes adoptent des technologies avancées telles que l'IA et l'IoT pour rester compétitives.

Cependant, il y a aussi des défis associés à l'adoption des nouvelles technologies en Algérie et dans d'autres pays en développement. Par exemple, l'infrastructure de télécommunications peut être sous-développée, limitant l'accès à Internet à de nombreuses personnes. Les compétences numériques peuvent également être rares, limitant la capacité des travailleurs à tirer parti des nouvelles technologies. Les politiques et les réglementations peuvent également être mal adaptées, entravant le développement de l'industrie des TIC et de l'innovation en général.

Il est donc important que les gouvernements et les entreprises travaillent ensemble pour surmonter ces défis et exploiter les avantages des nouvelles technologies de manière responsable et éthique. Cela peut inclure des investissements dans l'infrastructure de télécommunications, des programmes de formation pour améliorer les compétences numériques des travailleurs, et une réglementation adaptée pour encourager l'innovation tout en protégeant les consommateurs et la vie privée.

- Les nouvelles technologies sont des outils numériques qui ont révolutionné les méthodes de travail et les échanges entre les individus et les organisations. Les TIC, l'IA, l'IoT et la BC blockchain sont des exemples de nouvelles technologies qui ont un impact significatif sur le management public. (Bégon, Hélène (2021). En Algérie, les nouvelles

technologies ont progressivement été adoptées dans différents secteurs, offrant des opportunités pour améliorer l'efficacité et l'efficience de l'administration publique.

1.2 Evolution des nouvelles technologies dans le management public

Au cours du 20ème siècle, les premières technologies ont commencé à émerger, notamment les ordinateurs, les téléphones et les réseaux de communication. Ces technologies ont permis des avancées significatives dans divers domaines, notamment dans le domaine de la recherche scientifique, de l'industrie et de la communication. Les ordinateurs ont d'abord été des machines volumineuses, coûteuses et limitées en termes de capacité de stockage et de traitement, mais au fil des années, les progrès technologiques ont permis leur miniaturisation, leur augmentation de la vitesse de traitement, de leur capacité de stockage et de leur fonctionnalité.

De même, les téléphones ont également connu une évolution significative, passant des téléphones à cadran aux téléphones portables et aux smartphones. Les réseaux de communication ont également connu une transformation, passant des réseaux téléphoniques traditionnels aux réseaux mobiles et à Internet, qui ont permis une communication plus rapide et plus efficace à travers le monde.

Au cours des dernières décennies, les technologies de l'information et de la communication ont connu des avancées majeures, telles que l'internet haut débit, le cloud computing, l'Internet des objets, l'intelligence artificielle et la blockchain. Ces technologies ont transformé de nombreux domaines, tels que la finance, la santé, l'éducation et l'industrie.

L'utilisation de ces technologies dans le management public a connu une évolution rapide et continue au cours des dernières décennies. Cette évolution a été motivée par la nécessité de répondre aux défis croissants de la gestion publique tels que la nécessité d'optimiser les services publics, de réduire les coûts, d'améliorer la transparence et la participation des citoyens. (Rachedi, Abdelkader (2011).

Ce sujet a été étudiée par plusieurs auteurs tels que Beldjilali et al. (2019) dans leur article "L'impact de la digitalisation sur le management public en Algérie". De même, les applications des technologies de l'intelligence artificielle dans la gestion publique ont été examinées par Ghalem et al. (2021) dans leur étude intitulée "L'utilisation de l'intelligence artificielle dans la gestion publique en Algérie : opportunités et défis".

Les technologies de l'information et de la communication **(TIC)** ont permis aux administrations publiques d'améliorer leur efficacité et leur efficience, en leur offrant de nouvelles capacités de communication, de stockage et d'analyse des données, ainsi que de nouveaux outils pour la collaboration et la prise de décision. Les applications des TIC dans le management public ont ainsi évolué, passant des premières applications simples de gestion de données aux systèmes plus complexes d'information et de communication en réseau.

Les technologies de l'information et de la communication **(TIC)** ont profondément transformé le fonctionnement de l'administration publique. Grâce à leur utilisation, les gouvernements ont pu améliorer leur efficacité et leur efficience dans la gestion des affaires publiques. Les TIC offrent de nouvelles capacités de communication, de stockage et d'analyse des données, ainsi que des outils pour la collaboration et la prise de décision.(Ferlie, E., et al. (2006).

La première utilisation des TIC dans le management public remonte aux années 1970. À l'époque, les administrations publiques commençaient à utiliser des ordinateurs pour gérer les données et les informations. Cependant, ces premières applications étaient limitées à la gestion de données et n'avaient pas un impact significatif sur le management public.

Au fil du temps, les TIC ont évolué et ont commencé à être utilisées pour la gestion de l'information et de la communication. Les premières applications de ce type étaient des systèmes de courrier électronique et des outils de collaboration. Ils ont permis aux gouvernements de mieux communiquer entre eux et avec le public. Au fur et à mesure que les TIC ont progressé, elles ont permis la mise en place de systèmes d'information plus sophistiqués, tels que les systèmes de gestion de bases de données et les systèmes de gestion de la relation client. Ces outils ont amélioré la gestion de l'information et ont permis aux administrations publiques de mieux répondre aux demandes des citoyens.

Aujourd'hui, les TIC sont utilisées pour des applications plus avancées, telles que la gestion électronique des documents, la gestion de projet, la prise de décision assistée par ordinateur et l'analyse de données. Ces outils ont permis aux gouvernements de mieux gérer les ressources et de prendre des décisions plus éclairées.

Le management public a également bénéficié de la mise en réseau des TIC. Les gouvernements peuvent maintenant communiquer instantanément avec d'autres gouvernements et organisations, ainsi qu'avec le public. Les réseaux de communication ont permis aux administrations publiques de mieux coordonner leurs actions et de travailler plus efficacement.

Cependant, l'utilisation des TIC dans le management public n'est pas sans défis. Les problèmes de sécurité et de confidentialité sont préoccupants pour les gouvernements, qui doivent veiller à protéger les données sensibles. Les gouvernements doivent également faire face à la question de la fracture numérique, qui peut empêcher certaines populations d'accéder aux avantages offerts par les TIC. Malgré ces défis, les TIC ont indéniablement amélioré le management public. Les gouvernements peuvent maintenant gérer les ressources plus efficacement, communiquer plus rapidement et collaborer plus efficacement. Les TIC ont également permis une meilleure transparence et une participation accrue des citoyens dans le processus de prise de décision. (Boubkeur, A., and N. Belarbi (2015).

L'évolution des TIC a eu un impact significatif sur le management public. Les premières applications ont commencé à être utilisées dans les années 1970, mais depuis lors, les TIC ont évolué pour devenir des outils sophistiqués pour la gestion de l'information et de la communication. Bien qu'il y ait des défis à relever, les avantages des TIC dans le management public sont indéniable (Chomienne, H. (2022).

Les progrès des technologies de l'intelligence artificielle, de l'Internet des objets, de la blockchain et du cloud computing ont également permis de nouvelles applications dans le domaine de la gestion publique, notamment en matière de smart cities, de gouvernance électronique, de santé numérique, d'éducation en ligne, etc.

Cependant, malgré les avantages de l'utilisation des TIC dans le management public, il y a aussi des défis à relever, tels que la protection de la vie privée, la sécurité des données, la cybercriminalité, la fracture numérique, etc. Ainsi, une gestion efficace et éthique des nouvelles technologies dans le management public nécessite une réflexion approfondie et une prise de conscience de ces défis.

Le management public : définition et enjeux actuels

3.1 Introduction du management public

Le management public est un domaine d'étude qui s'intéresse à la gestion des organisations publiques et des services publics. C'est un domaine complexe et en constante évolution, qui a connu de nombreux changements au fil des ans. Depuis les années 1970, le management public a subi une série de transformations importantes, avec l'introduction de nouveaux concepts et approches tels que la Nouvelle Gestion Publique (NGP) ou le Nouveau Management Public (NMP). Ces changements ont été influencés par des facteurs tels que les évolutions économiques, sociales et politiques, la mondialisation et la pression croissante pour une gestion plus efficace et efficiente des ressources publiques. (Mamavi, Olivier (2021).

Au cours des dernières décennies, de nombreux pays ont mis en place des réformes du management public pour améliorer la qualité des services publics et renforcer la transparence et la responsabilité dans la gestion des ressources publiques. La mise en place de nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) a également eu un impact significatif sur le management public en offrant de nouveaux moyens pour améliorer l'efficacité et l'efficience des organisations publiques. Le management public est donc un domaine en constante évolution, qui nécessite une analyse approfondie des différents enjeux et défis auxquels sont confrontées les organisations publiques. C'est pourquoi nous allons dans cet article examiner les tendances actuelles et futures du management public, en mettant en lumière les opportunités offertes par les TIC pour améliorer la gestion des ressources publiques.

Le management public peut être considéré comme une discipline relativement nouvelle dans le domaine du management. Il est donc important de comprendre son évolution historique pour mieux comprendre son importance et son rôle dans la gestion des organisations publiques. L'histoire du management public peut être retracée depuis les temps anciens où les cités grecques et romaines avaient déjà développé des systèmes de gestion pour les affaires publiques. Cependant, c'est avec la Révolution industrielle et l'émergence de l'État-providence que la gestion publique moderne a commencé à prendre forme. Au XIXe siècle, la réforme administrative a commencé à émerger comme une discipline à part entière, avec des penseurs tels que Woodrow Wilson aux États-Unis et Max Weber en Allemagne. Wilson a proposé la

professionnalisation de l'administration publique, tandis que Weber a développé le concept de bureaucratie comme mode de gestion efficace pour les organisations publiques. Au XXe siècle, la gestion publique a continué d'évoluer avec des réformes importantes dans les années 1930, notamment sous l'impulsion du New Deal de Franklin D. Roosevelt aux États-Unis. La création d'agences spécialisées et l'utilisation de méthodes scientifiques pour la gestion publique sont devenues courantes. Dans les années 1960 et 1970, la gestion publique a subi des changements importants avec l'augmentation de la taille et de la complexité des organisations publiques. Des théories telles que la théorie de la contingence et la théorie de l'action sociale ont été développées pour aider à mieux comprendre la gestion publique. Dans les années 1980, le concept de new public management (NPM) a émergé en réponse aux critiques du modèle (LARACHI, Khaled (2019).

Cependant en peux définir le management public d'apprêt l'article "Public Management : Old and New" écrit par Laurence E. Lynn Jr. et publié dans la revue Administrative Science Quarterly :

Le management public est l'ensemble des activités qui visent à concevoir et mettre en œuvre des politiques publiques efficaces, efficients, équitables et responsables. Il s'agit de gérer les ressources et les processus de l'administration publique de manière à atteindre les objectifs fixés par les pouvoirs publics dans le respect des règles et des valeurs démocratiques.

Le management public se réfère à la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de politiques et de services publics. Il englobe une gamme de fonctions telles que la planification stratégique, la budgétisation, la gestion des ressources humaines et l'évaluation des résultats. Le management public implique également la gestion de la complexité inhérente aux institutions publiques, notamment la gestion des partenariats et des relations avec les parties prenantes. Il s'agit d'un processus dynamique qui est influencé par un certain nombre de facteurs, tels que les contraintes budgétaires, les pressions politiques et les attentes des citoyens.

3.2 Cadre référence du management public :

Cadre de référence du management public se compose de différents concepts et théories qui permettent de comprendre les pratiques et les enjeux liés à la gestion des organisations publiques. Voici quelques éléments clés qui peuvent être inclus dans un tel cadre de référence :

Les théories de l'administration publique, qui cherchent à expliquer les fondements et les principes de la gestion publique. Ces théories comprennent notamment la théorie de la contingence, la théorie de la nouvelle gestion publique, la théorie de l'agence et la théorie de la gouvernance.

Les pratiques de gestion publique, qui se réfèrent aux méthodes et outils utilisés pour gérer les organisations publiques. Ces pratiques incluent la planification stratégique, la gestion des ressources humaines, la gestion financière, la gestion des risques, la gestion de la qualité et la gestion de projet.

Les défis et enjeux spécifiques à la gestion publique, tels que la complexité de la prise de décision en contexte politique, la participation des citoyens, la transparence et la responsabilité publique, ainsi que la gestion des ressources limitées.

Les évolutions récentes dans le domaine de la gestion publique, notamment l'impact des nouvelles technologies sur les pratiques de gestion, la montée en puissance de la gouvernance collaborative et les efforts pour rendre les organisations publiques plus agiles et innovantes.

En combinant ces différents éléments, le cadre de référence du management public peut aider à mieux comprendre les enjeux de la gestion publique et à proposer des solutions adaptées aux défis actuels et futurs.

3.3 Les enjeux actuels du management public

1. Transformation numérique et gouvernement électronique : L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour moderniser et améliorer les services publics, favoriser l'innovation et l'efficacité.
2. Gestion de la performance et évaluation des politiques publiques : L'importance d'établir des mécanismes de suivi et d'évaluation pour mesurer l'efficacité des politiques publiques et améliorer la prise de décision fondée sur des preuves.
3. Développement durable et gestion des ressources : L'intégration des considérations environnementales, sociales et économiques dans la gestion publique pour promouvoir le développement durable et la résilience.

4. Gestion de l'innovation et agilité organisationnelle : Encourager l'innovation au sein des organisations publiques, favoriser la créativité, l'expérimentation et l'adaptabilité pour relever les défis changeants. (Lahchame, Kasmia, and Djilali Chafik (2021)

3.4 Nouveau management public.

1- Émergence du Nouveau Management Public (NPM)

- Dans les années 1980, le Nouveau Management Public (NPM) émerge en tant qu'ensemble de réformes et d'approches en matière de gestion publique.
- Ces réformes connaissent une rapide popularité dans les pays développés, marquant un changement majeur dans la façon de gérer les affaires publiques.
- Le NPM représente un nouveau paradigme qui remplace la logique bureaucratique et centralisée par une approche plus managériale, orientée vers les résultats et axée sur les besoins des citoyens et des usagers.

2- Principes clés du NPM empruntés au secteur privé

- Le NPM s'appuie sur l'adoption de principes et de techniques de gestion empruntés au secteur privé et appliqués au secteur public.
- Parmi ces principes, on retrouve la culture de la performance, qui encourage la recherche constante de résultats concrets et mesurables.
- La décentralisation des responsabilités permet de confier davantage de pouvoir de décision aux acteurs locaux et aux responsables de terrain.
- La flexibilité dans les processus de gestion vise à favoriser l'adaptabilité et la réactivité dans un environnement en constante évolution.
- L'utilisation des technologies de l'information et de la communication est encouragée pour optimiser les processus et améliorer la communication entre les différentes entités de l'administration publique.
- La gestion axée sur les résultats implique une évaluation régulière des performances et une orientation vers l'atteinte d'objectifs précis.
- L'externalisation de certaines fonctions publiques permet de confier certaines tâches à des entités privées ou à des partenaires externes.

- ♦ L'utilisation d'incitations et de sanctions vise à promouvoir la performance en récompensant les bons résultats et en sanctionnant les contreperformances.

3- Controverses et adaptation du NPM :

- Le NPM n'a pas été exempt de critiques et de controverses. Certains chercheurs soulignent que l'approche managériale a pu entraîner une perte du sens du service public, en mettant trop l'accent sur l'efficacité économique et la rentabilité.
- D'autres critiques se sont concentrées sur les limites de l'utilisation des indicateurs de performance dans la mesure de la qualité des services publics, arguant que des dimensions importantes peuvent être négligées ou mal évaluées.
- Malgré ces critiques, le NPM a marqué un tournant important dans l'histoire de la gestion publique en introduisant une approche plus moderne et efficiente.
- Le NPM a été largement adapté en fonction des contextes et des cultures locales, et des ajustements ont été apportés pour répondre aux spécificités de chaque pays.
- Il est essentiel de souligner que l'application du NPM doit être adaptée au contexte spécifique de chaque pays tout en respectant les principes fondamentaux du service public, tels que l'équité, l'accessibilité et la transparence.
- Une réflexion continue est nécessaire pour intégrer la participation citoyenne et la responsabilité sociale dans la gestion publique, afin de garantir un service public efficace et équitable pour tous les citoyens. (Lahchame, Kasmia, and Djilali Chafik (2021)

4- Les avantages du NMP : modernisation de l'action publique et amélioration de l'image du secteur public

- Le NMP permet de perfectionner et de moderniser l'action publique, souvent jugée comme contreproductive, en introduisant en son sein des pans de rationalité managériale. À ce stade, il convient d'aborder brièvement les spécificités d'un secteur public fréquemment diabolisé par rapport au secteur privé.

Les avantages de l'étalonnage et de la compétition, ainsi que les économies réalisées grâce au NMP

- L'étalonnage (benchmarking) et la compétition, d'une part entre structures publiques (via des indicateurs de performance), d'autre part entre structures publiques et structures

privées (dans le cadre d'appels d'offres) pour la mise en œuvre des politiques publiques, sont susceptibles de créer une émulation profitable à l'ensemble des usagers et des contribuables. La concurrence est, dans ce sens, un gage d'efficacité.

- De plus, l'introduction du NMP a permis de réaliser des économies substantielles et d'éviter de nombreux gaspillages. Par exemple, en Australie, ces mesures n'ont eu aucune incidence négative sur la qualité des services offerts, démontrant ainsi la compatibilité entre efficacité et préservation de la qualité des prestations publiques. De même, en Nouvelle-Zélande, les réformes du NMP ont entraîné une réduction significative des effectifs de l'administration et une diminution de la part de l'État dans le PNB, démontrant les avantages concrets de cette approche en termes d'optimisation des ressources publiques.
- Ces exemples illustrent les bénéfices tangibles des politiques basées sur le NMP, tant en termes d'efficacité et d'émulation entre les acteurs publics, que d'économies substantielles réalisées. L'étalonnage et la compétition favorisent une gestion plus efficiente des politiques publiques, garantissant ainsi des services de qualité pour les usagers tout en maximisant l'utilisation des ressources publiques. (Chaib, Abdelkrim (2020).

L'impact des nouvelles technologies sur le management public

4.1 Les nouvelles pratiques managériales induites par les technologies numériques : agilité, collaboration et innovation :

Les technologies numériques ont eu un impact significatif sur les pratiques managériales dans le secteur public. En effet, l'adoption de l'agilité, de la collaboration et de l'innovation est devenue essentielle pour répondre aux besoins croissants des citoyens et pour assurer une meilleure qualité de service. Par exemple, les outils de gestion de projet collaboratifs tels que Slack, Trello, Asana ou encore les plateformes de travail à distance comme Zoom ou Skype ont permis de faciliter la communication et la coordination entre les membres d'une équipe de projet. Ces outils ont permis de simplifier les processus de travail, de réduire les temps de réponse et d'augmenter la productivité. En outre, l'utilisation de ces technologies a également permis aux administrations publiques de partager plus facilement leurs connaissances et de travailler plus efficacement en réseau. (Aubert, B. & Crépin, A. (2016)

Des études de cas ont montré que l'adoption de ces nouvelles pratiques managériales a eu un impact significatif sur l'efficacité des administrations publiques. Par exemple, la ville de New York a mis en place un programme d'innovation pour encourager les employés de la ville à proposer des idées novatrices pour améliorer les services publics.(Boudreau, M.-C. & Tremblay, D.-G. (2017) Ce programme a permis d'identifier plus de 5 000 idées et de mettre en place plus de 200 projets pilotes en seulement deux ans. De même, en France, le gouvernement a lancé une initiative appelée "Labo de l'innovation publique" pour encourager l'innovation et la créativité dans les services publics. Cette initiative a permis de mettre en place de nouveaux services pour les citoyens, tels que la plateforme "Signaux Faibles" qui permet aux citoyens de signaler les dysfonctionnements dans leur quartier.

Il a été constaté que l'adoption de l'agilité dans le secteur public peut être bénéfique pour améliorer la réactivité des administrations publiques face aux changements rapides dans leur environnement. Selon une étude menée par F. El Fathani et A. Rais en Algérie, l'adoption de la méthodologie Agile par le ministère des Finances a permis de réduire le temps de mise en œuvre de certains projets de 60%. De plus, l'adoption de l'agilité a permis une meilleure gestion des risques liés aux projets, en permettant aux équipes de réagir rapidement aux obstacles rencontrés pendant le processus de développement.

La collaboration est devenue un élément clé du management public grâce aux technologies numériques. Les outils de gestion de projet collaboratifs tels que Slack, Trello, Asana ou encore Microsoft Teams sont de plus en plus utilisés pour faciliter la communication et la coordination entre les différents départements et acteurs impliqués dans la gestion des projets. Selon une étude menée par A. Gharbi et S. Bellala en Algérie, l'utilisation de ces outils a permis une meilleure coordination entre les différents services de l'administration publique, ce qui a conduit à une réduction des retards et des coûts de certains projets.

Les technologies numériques ont induit des changements majeurs dans les pratiques managériales du secteur public en Algérie, notamment en matière d'innovation. L'innovation peut être définie comme la capacité d'une organisation à créer de la valeur en développant de nouveaux produits, services ou processus. Selon une étude menée par Boukhemis (2018), l'utilisation des technologies numériques a permis aux administrations publiques algériennes de mettre en place des processus d'innovation plus agiles et plus collaboratifs. Les auteurs ont

également constaté que les gouvernements locaux en Algérie ont commencé à adopter des approches plus ouvertes et participatives en matière d'innovation, telles que la co-création avec les citoyens et la collaboration avec les acteurs du secteur privé.

En outre, la mise en place de laboratoires d'innovation ou d'incubateurs de start-ups dans les administrations publiques algériennes est une pratique de plus en plus courante pour encourager l'innovation et la créativité. Par exemple, le ministère de la Jeunesse et des Sports a lancé un incubateur de start-ups pour encourager l'innovation dans le domaine des sports en Algérie. Cette initiative vise à stimuler la créativité et l'innovation en fournissant aux jeunes entrepreneurs un environnement propice à la création et au développement de leurs idées.

De même, l'utilisation de l'open innovation, qui consiste à collaborer avec des partenaires externes tels que des entreprises privées ou des organisations non gouvernementales, peut aider les administrations publiques à développer de nouveaux produits et services plus rapidement et plus efficacement. Selon une étude menée par A. Boudiaf et S. Bellala en Algérie, l'open innovation a été utilisée avec succès par le ministère de la Poste et des Télécommunications algérien pour développer des solutions innovantes en matière de services postaux.

4.2 Les défis de la transformation digitale dans le secteur public : résistance au changement, sécurité des données et éthique :

La transformation numérique dans le secteur public a suscité un intérêt croissant dans le monde entier en raison des avantages qu'elle offre en termes d'efficacité, de transparence et d'accessibilité pour les citoyens. Cependant, cette transformation n'est pas sans défis. Ceux-ci incluent la résistance au changement, la sécurité des données et l'éthique. Dans cette partie, nous allons explorer ces défis et examiner les stratégies que les gouvernements peuvent mettre en place pour les surmonter.

Résistance au changement : L'un des principaux défis de la transformation digitale dans le secteur public est la résistance au changement. Les changements technologiques peuvent souvent rencontrer des résistances de la part des employés et des parties prenantes qui sont habitués aux méthodes de travail traditionnelles. Cette résistance peut être due à la peur de l'inconnu, de perdre son emploi ou encore de ne pas être en mesure de s'adapter rapidement aux nouveaux outils et processus. Les gouvernements doivent donc être conscients de ces défis et mettre en place des stratégies pour gérer les changements de manière efficace. Il est important

d'impliquer les employés dès le début du processus de transformation, de communiquer clairement sur les objectifs et les avantages de la numérisation, de proposer des formations pour acquérir de nouvelles compétences et d'accompagner les employés dans la mise en place de nouveaux processus.

Sécurité des données : Un autre défi important est la sécurité des données. Les gouvernements et les administrations publiques collectent une grande quantité de données personnelles, telles que les informations fiscales, les données de santé, les informations d'identification, etc. La sécurité de ces données est donc essentielle pour protéger la vie privée des citoyens. Les gouvernements doivent mettre en place des mesures de sécurité adéquates pour protéger ces données contre les cyberattaques et les fuites de données.

Les administrations publiques manipulent de nombreuses données sensibles et confidentielles, comme déjà mentionné. Il est donc essentiel de garantir la sécurité et la confidentialité de ces données, les gouvernements doivent donc mettre en place des mesures de sécurité solides telles que l'authentification forte, la surveillance des accès, la cryptographie des données, la sauvegarde régulière des données, la sensibilisation et la formation des employés aux bonnes pratiques de sécurité informatique.

Éthique : La transformation digitale soulève des questions éthiques importantes, telles que la protection de la vie privée, la responsabilité sociale et la neutralité algorithmique. Les gouvernements doivent être vigilants pour éviter les discriminations et les injustices liées à l'utilisation de technologies telles que l'intelligence artificielle. Ils doivent également garantir la protection des droits fondamentaux des citoyens tels que le droit à la vie privée, la liberté d'expression et la non-discrimination. Il est donc crucial que les gouvernements élaborent des politiques claires en matière d'éthique numérique et s'assurent que les technologies sont utilisées de manière responsable et éthique.

Les gouvernements doivent être transparents et responsables dans la collecte et l'utilisation des données personnelles des citoyens. Il est important que les gouvernements établissent des politiques éthiques pour guider l'utilisation des données personnelles et éviter les abus. Les citoyens doivent être informés des politiques de confidentialité et de sécurité des données et avoir un contrôle sur leurs données personnelles.

En résumé, la transformation digitale dans le secteur public offre de nombreux avantages, mais elle implique également des défis importants. Les gouvernements doivent être conscients de ces défis et mettre en place des mesures pour les surmonter. Ils doivent impliquer les employés dès le début du processus de transformation, garantir la sécurité des données et adopter une approche éthique dans l'utilisation des technologies. Il est également important de prendre en compte l'impact environnemental de la transformation numérique et de minimiser les conséquences négatives sur l'environnement.

CHAPITRE II :

MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE ET PRESENTATION DU CAS D'ETUDE

Méthodologie de recherche

La présente section décrit les méthodes de recherche utilisées pour répondre à la problématique et atteindre les objectifs de notre étude sur "L'apport des nouvelles technologies dans le management public". Nous en avons énoncé les hypothèses de notre étude, ainsi que les outils de collecte de données et les techniques d'analyse de données que nous avons choisi. Dans ce qui suit, nous avons donc décrit notre approche méthodologique de manière exhaustive et rigoureuse.

1.1 Épistémologie

L'épistémologie choisie pour cette recherche est une approche positiviste, qui vise à examiner de manière scientifique l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques. Selon Hirschheim et Klein (2012), cette approche permet d'obtenir des données fiables et objectives sur le sujet étudié. Elle s'appuie sur une recherche empirique qui implique une collecte de données objective et une analyse statistique rigoureuse.

La méthode de recherche choisie pour cette étude est une enquête par questionnaire auprès des employés de l'organisation public “EPIC NETCOM” en Algérie. Cette méthode est couramment utilisée dans les études empiriques pour collecter des données primaires auprès de participants ciblés. Elle permet de recueillir des informations sur les perceptions, les attitudes et les comportements des répondants concernant l'utilisation des nouvelles technologies dans le management public.

Nos hypothèses sont basées sur des recherches antérieures sur l'utilisation des nouvelles technologies dans le management public. Par exemple, l'utilisation des nouvelles technologies dans le management public peut améliorer l'efficacité et la transparence des processus de gestion. En outre, les recherches de Mishra et Bisht (2016) ont identifié la résistance au changement, la sécurité de l'information et l’éthique comme les principales limites à l'utilisation des nouvelles technologies dans le management public. Enfin, selon les recherches de Moutinho et Vargas-Sanchez (2018), l'adoption réussie des nouvelles technologies dans le management public nécessite une stratégie claire et une formation adéquate.

Les outils de collecte de données utilisés pour cette recherche ont été des questionnaires électroniques. Les répondants ont été invités à répondre à des questions fermées et ouvertes sur

l'utilisation des nouvelles technologies dans leur travail quotidien, ainsi que sur les facteurs qui influencent leur adoption de ces technologies.

Les techniques d'analyse de données utilisées pour cette recherche ont été principalement des analyses statistiques telles que l'analyse des correspondances multiples et l'analyse de régression multiple. Ces techniques ont permis d'analyser les relations entre les différentes variables mesurées dans l'enquête et de tester nos hypothèses.

1.2 Méthode de recherche

Nous avons choisi une méthode de recherche quantitative à travers une enquête par questionnaire. Cette méthode nous a permis de recueillir des données auprès d'un grand nombre de personnes, et d'analyser les résultats à l'aide d'outils statistiques et de généraliser les conclusions.

Cette méthode est souvent utilisée dans les études de sciences sociales pour recueillir des données quantitatives à grande échelle. Les questionnaires permettent de collecter des données sur un grand nombre de sujets en peu de temps et de manière standardisée, ce qui facilite l'analyse statistique des données recueillies. De plus, les résultats de cette enquête pourront être généralisés à la population des employés des organisations publiques en Algérie, ce qui rend notre étude plus robuste.

Il convient toutefois de noter que cette méthode de recherche présente également des limites. Elle ne permet pas de recueillir des données qualitatives plus approfondies sur les perceptions et les expériences des employés quant à l'utilisation des nouvelles technologies dans leur travail. Babbie, E. (2016). The practice of social research. Cengage Learning.

1.3 Hypothèses

Nous partons du principe que :

1- L'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques peut améliorer l'efficacité et la transparence des processus de gestion ;

2- Les limites de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques résident principalement dans les coûts, les compétences et la sécurité de l'information ;

3- La mise en place d'une stratégie claire et d'une formation adéquate permettrait de

maximiser les avantages de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques.

1.4 Outils de collecte de données

Nous avons envisagé de collecter les données de manière rigoureuse pour assurer la validité de notre étude. Dans cette optique, nous avons utilisé un questionnaire en ligne, élaboré en fonction de notre problématique et de nos hypothèses, pour interroger les employés de l'entreprise "**EPIC NETCOM**" en Algérie. Nous avons utilisé une technique d'échantillonnage aléatoire stratifié dans chaque département pour garantir la représentativité de notre échantillon. Cette méthode a permis de recueillir des données quantitatives sur les perceptions et les pratiques des employés concernant l'utilisation des nouvelles technologies dans le management public.

En outre, nous avons envisagé d'utiliser la méthode d'observation pour valider les résultats des questionnaires ou des entretiens. Cette méthode consiste à observer les processus de gestion et les comportements des employés sur le terrain, permettant ainsi de compléter et de valider les données recueillies par le biais des questionnaires.

Enfin, nous avons l'intention d'utiliser les données de sources secondaires, telles que les rapports gouvernementaux, les études de marché, les articles de journaux et les bases de données en ligne, pour compléter et approfondir notre compréhension des tendances, des statistiques et des expériences similaires dans d'autres organisations publiques. Cette approche de collecte de données combinée devrait permettre une analyse complète et rigoureuse des enjeux liés à l'utilisation des nouvelles technologies dans le management public. (Anderson et al., 2016; Hair Jr. et al., 2019; Saunders et al., 2018)

La structure de questionnaire :

Le questionnaire inclue 5 sections principales qui entourent notre thème de recherche et assurent la collection de toutes les données nécessaires pour analyser et confirmer nos hypothèses, la structure de questionnaire est comme suit :

Informations générales : Cette section vise à recueillir des informations démographiques sur les répondants, telles que leur sexe, leur âge, leur ancienneté dans l'entreprise et leur poste actuel.

Utilisation des nouvelles technologies dans le travail : Cette section évalue l'utilisation des nouvelles technologies dans le travail quotidien des employés, en termes de fréquence d'utilisation et des outils technologiques les plus couramment utilisés.

Impact des nouvelles technologies sur l'efficacité et la transparence : Cette section examine comment les nouvelles technologies ont amélioré l'efficacité des processus de travail et la transparence dans la gestion de l'entreprise.

Limites de l'utilisation des nouvelles technologies : Cette section explore les défis et les limites liés à l'utilisation des nouvelles technologies, tels que les résistances au changement, les problèmes de sécurité de l'information et les implications éthiques.

Stratégie et formation : Cette section évalue la perception des employés quant à la formation reçue pour l'utilisation des nouvelles technologies, l'utilité perçue d'une formation spécifique, la connaissance de la stratégie de l'entreprise en matière de technologies et l'impact d'une stratégie claire sur l'efficacité et la transparence des processus de gestion.

La conclusion du questionnaire peut résumer les principales conclusions de chaque section et mettre en évidence les tendances et les perspectives globales identifiées dans les réponses des employés.

Population étudiée :

L'étude a été menée auprès d'un échantillon de **27** répondants issus de l'entreprise publique **EPIC NETCOM**. La population étudiée comprenait une sélection de différents postes de travail au sein de l'entreprise, notamment les chefs de départements, les chefs de services et les cadres dirigeants, ainsi que quelques employés. Cette approche a été choisie pour obtenir une perspective globale sur l'utilisation des nouvelles technologies dans le management de l'organisation, en prenant en compte les différentes fonctions et niveaux hiérarchiques au sein de l'entreprise.

La diversité des postes de travail des répondants permet de recueillir des perspectives variées sur l'adoption, l'utilisation et les défis associés aux nouvelles technologies dans les différentes unités et niveaux de responsabilité au sein de l'**EPIC NETCOM**. Cette approche nous a permis d'obtenir des résultats plus complets et représentatifs de l'ensemble de l'entreprise,

contribuant ainsi à une meilleure compréhension de l'impact des technologies digitales dans la gestion de l'organisation publique.

1.5 Techniques d'analyse des données

L'analyse des données est une étape essentielle de toute étude de recherche. Dans notre cas, nous avons opté pour le logiciel SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) pour analyser les données collectées à partir de notre questionnaire en ligne. SPSS est l'un des logiciels les plus utilisés pour l'analyse statistique des données et il permet de réaliser des analyses sophistiquées avec des résultats fiables et précis.

Nous avons utilisé des techniques statistiques telles que le test de corrélation de Pearson et l'analyse de variance (ANOVA) et la régression linéaire pour identifier les relations entre les différentes variables étudiées. L'ANOVA est une méthode statistique qui permet de déterminer si les moyennes de plusieurs groupes sont significativement différentes. Cette technique est utilisée pour évaluer les différences entre les réponses des employés des différents départements de l'entreprise **EPIC NETCOM**. Quant à la régression linéaire, elle permet d'étudier la relation entre deux variables continues en trouvant une équation mathématique qui relie ces deux variables. Cette technique est utilisée pour identifier les facteurs qui influencent l'adoption des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques.

Nous avons adopté une approche exploratoire pour identifier les tendances et les schémas émergents à partir de nos données. Cette approche est utile lorsque l'on cherche à découvrir des tendances ou des relations dans les données sans avoir une hypothèse précise à l'avance. Nous avons pu ainsi explorer les données de manière approfondie et trouver des pistes de réflexion pour notre étude.

En utilisant ces outils et ces techniques statistiques, nous avons pu analyser les données de manière rigoureuse et fiable, ce qui nous a permis de répondre à nos questions de recherche de manière plus ou moins précise et approfondie.

Présentation de l'organisation

2.1 Présentation de l’entreprise

L'établissement public "**NETCOM**" a été créé par l'arrêté ministériel n°446 du 07 juin 1995, sous le nom d'établissement de nettoiement et de collecte des déchets ménagers. Il s'agit d'un établissement public de wilaya à caractère industriel et commercial, placé sous la tutelle du wali de la wilaya d'Alger. Doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, **NETCOM** est chargé de la mission de nettoiement et de collecte des déchets ménagers conformément à un cahier des charges qui définit ses droits et obligations envers sa tutelle.

L'administration et la direction de l'établissement **NETCOM** sont assurées par un conseil d'administration et de gestion, tandis que sa gestion opérationnelle est confiée à un directeur.

NETCOM exerce sa compétence territoriale sur un périmètre de 26 communes couvrant une superficie de 152 km2 et desservant une population estimée à 1,5 million d'habitants selon le recensement de 2008. Ce périmètre est réparti comme suit :

- La circonscription administrative de Bab El Oued comprenant les communes de Bab El Oued, Bologhine, Casbah, Oued Koriche et Rais Hamidou ;
- La circonscription administrative de Sidi M'hamed comprenant les communes de Sidi M'hamed, El Madania, El Mouradia et Alger Centre ;
- La circonscription administrative de Hussein Dey comprenant les communes de Hussein Dey, Kouba, Belouizdad et Megharia ;
- La circonscription administrative d'El Harrach comprenant les communes d'El Harrach, Oued Smar, Bourouba et Bach Djarah ;
- La circonscription administrative de Bouzereah comprenant les communes de Bouzereah, Beni Messous, El Biar et Ben Aknoun ;
- La circonscription administrative de Bir Mourad Rais comprenant les communes de Bir Mourad Rais, DjasrKasentina, Birkhadem, Saoula et Hydra.

2.1 EPIC NETCOM : vision et missions

L'établissement **NETCOM** est composé de diverses structures, chacune ayant ses propres missions assignées.

- Missions du conseil d'administration et de gestion :

Le conseil d'administration et de gestion de l'établissement **NETCOM** est composé des membres suivants :

- Le wali ou son représentant, en tant que président ;
- Deux représentants de l'assemblée populaire de la wilaya, en tant que membres ;
- Le ou les responsables des directions exécutives concernées par l'objet de l'établissement, en tant que membres ;
- Le directeur de l'établissement de nettoiement et de la collecte des déchets ménagers de la wilaya d'Alger, en tant que membre ;
- L'agent comptable de l'établissement de nettoiement et de la collecte des déchets ménagers de la wilaya d'Alger, en tant que membre.

Le conseil d'administration et de gestion, conformément aux lois et règlements en vigueur, a pour missions de délibérer sur les sujets suivants :

- L'organisation, le fonctionnement et le règlement intérieur de l'établissement ;
- L'organigramme et le tableau annuel des effectifs ;
- Les statuts et les conditions de rémunération du personnel ;
- Les plans de gestion et le bilan d'activité de l'exercice écoulé ;
- Le plan d'action de l'établissement ;
- Le budget et les comptes, y compris les états prévisionnels des recettes et des dépenses ainsi que le bilan financier ;
- Les conditions générales de passation de conventions, de marchés et autres transactions engagées par l'établissement ;
- Le rapport annuel de gestion ;
- Le rapport du commissaire aux comptes ;
- Les emprunts, les dons et legs ;
- Le règlement intérieur du conseil ;

- La fixation des prix des prestations fournies ;
- Le transfert ou l'extension d'activité ;
- Les conventions de jumelage, de coopération et d'échange.

- Missions de la direction de l'établissement :

Le directeur de l'établissement **NETCOM** est chargé de représenter la direction et a pour principales missions :

- Veiller au bon fonctionnement de l'établissement et à la préservation de ses biens ;
- Élaborer le projet de budget de l'établissement et en assurer l'exécution en tant qu'ordonnateur ;
- Exercer l'autorité hiérarchique sur le personnel de l'établissement ;
- Nommer et révoquer, conformément aux lois et règlements, le personnel, à l'exception de ceux qui nécessitent l'accord préalable du conseil ;
- Assurer le respect du règlement de service ;
- Préparer les réunions du conseil ;
- Mettre en œuvre les décisions prises par le conseil ;
- Conclure tous les actes, contrats et conventions avec des organismes publics ou privés, nationaux ou étrangers, au nom de l'établissement ;
- Assister aux réunions du conseil sans voix délibérative.

Missions du département technique et environnement :

- Les missions du département technique et environnement, établies en interne, sont les suivantes :
- Établissement des fiches techniques par commune pour déterminer les besoins en termes de personnel, de matériel et d'équipement pour la pré-collecte ;
- Suivi des rapports quotidiens provenant des unités opérationnelles ;
- Suivi des rapports provenant du centre d'enfouissement technique (CET) afin d'évaluer le nombre de voyages par véhicule et la quantité de déchets évacués par camion en fonction de sa capacité opérationnelle ;
- Élaboration de programmes pour des missions spécifiques telles que le mois de ramadan, l'Aïd, la saison estivale, etc. ;

- Établissement de bilans et d'évaluations par commune, en comparaison avec les plans d'action ;
- Suivi et renforcement des opérations de tri sélectif ;
- Analyse des besoins en matériel exprimés sur le plan technique pour engager les démarches réglementaires en vue de lancer un programme d'acquisition ou de location ;
- Suivi des aspects comptables des prestataires engagés dans le cadre de la location ;
- Répartition, en collaboration avec le département matériel, des moyens matériels en fonction des besoins de chaque unité ;
- Réalisation quotidienne de missions de contrôle et d'inspection sur le terrain ;
- Modernisation des méthodes de suivi des opérations d'exécution ;
- Développement du système d'information géographique (SIG) (projet).
- Le département détient toutes les statistiques relatives aux activités quotidiennes de collecte, de balayage, de lavage, etc., des unités, grâce à un bulletin de renseignement mis en place.
- Le département dispose également d'un tableau de bord élaboré mensuellement, qui contient des données sur les activités techniques des unités (collecte des déchets évacués par unité, balayage manuel et mécanique, lavage et désinfection, tri sélectif, maintenance des bacs, etc.).

Missions du département Production, Approvisionnements, Logistique et Maintenance

Les missions de ce département couvrent quatre activités bien distinctes :

❖ La production qui concerne la fabrication des sachets au niveau de l'usine de l'établissement sise à Oued Smar et dont les quantités réalisées couvrent les seuls besoins de celui-ci. Les capacités de cette unité sont limitées en raison ; notamment de l'ancienneté de ses équipements ;

❖ Les approvisionnements englobent les achats centralisés de divers équipements tels que des camions, des caissons, des équipements de pré-collecte des ordures, des équipements d'entretien préventif, des pièces de rechange, des lubrifiants, des batteries, des ballets, des râteaux, des pneumatiques, etc. Les unités se chargent de l'achat et de la gestion du gasoil pour les camions,

mais elles n'acquièrent pas les autres articles, y compris les pièces de rechange, en raison de l'absence de ressources matérielles et humaines nécessaires pour accomplir cette tâche.

Les besoins d'achat de ces éléments sont exprimés par les unités. Pour ce qui est des pièces de rechange, ces besoins sont déterminés sur la base des diagnostics effectués par les mécaniciens. Le département effectue une analyse des achats, des stocks, des mouvements et des transferts internes selon des procédures établies et à intervalles réguliers, en conformité avec les exigences réglementaires en vigueur. Pour la gestion des stocks dont il est responsable, le département s'appuie sur des outils informatiques. Dans ce cadre, le département gère un budget qui lui est propre.

❖ La logistique qui concerne l'alimentation des unités en moyens matériels (pièces de rechange, lubrifiants, batteries, ballets, râteaux, pneumatiques…) en fonction des besoins exprimés et des disponibilités.

❖ La maintenance de l'ensemble des moyens matériels des unités dont les parcs sont dotés d'un responsable pour les opérations curatives et un autre pour tout ce qui est préventif et entretien (en plus d'un responsable de l'exploitation).

Mission du département Ventes et Recouvrement

Le département des ventes et du recouvrement est responsable de la définition, de l'animation et de la supervision de la stratégie commerciale visant à stimuler les ventes de l'établissement et à augmenter le chiffre d'affaires. Dans cette optique, il exerce les missions suivantes :

- Établissement des prévisions de recettes budgétaires ;
- Surveillance de la réalisation du chiffre d'affaires ;
- Détermination de la structure des prix de vente ;
- Identification des cibles commerciales pertinentes ;
- Encadrement et animation de l'équipe commerciale ;
- Établissement des conventions de vente pour les services et les déchets recyclables ;
- Contrôle et vérification de la facturation des ventes ;
- Assurances du recouvrement des créances ;

- Prospection des clients non conventionnés générateurs de déchets.

Le département des ventes et du recouvrement opère ainsi des actions visant à optimiser les résultats financiers de l'établissement en favorisant les ventes, en supervisant la tarification des services, en encadrant l'équipe commerciale et en veillant au recouvrement des paiements. Il s'engage également dans des initiatives de prospection pour attirer de nouveaux clients générant des déchets, tout en assurant le respect des conventions et la régularité des transactions commerciales.

Mission du département des marchés

Le département des marchés est chargé des missions suivantes :

1. Formalisation des budgets d'équipement :
   - Participation aux discussions internes concernant les demandes de budgets d'équipement en étroite collaboration avec les départements responsables ;
   - Suivi des projets de budget d'équipement en coordination avec les services de la wilaya d'Alger jusqu'à l'obtention de la décision de subvention.
2. Lancement des procédures d'acquisition : Une fois la subvention pour l'équipement obtenue, le département entame la procédure d'acquisition, qui peut prendre la forme d'un appel d'offres ou d'une consultation directe.
3. Élaboration des cahiers des charges :
   - Élaboration des cahiers des charges conformément à la réglementation en vigueur, aux décisions de financement et aux spécifications techniques fournies par les départements responsables ;
   - Présentation des cahiers des charges devant les commissions compétentes pour les marchés ;
   - Lancement des appels d'offres une fois les cahiers des charges approuvés et réception des offres soumises ;
   - Suivi de l'ouverture des plis et de l'évaluation des offres en collaboration avec les commissions compétentes, et signalement des éventuelles anomalies constatées ;

- Communication des résultats de l'évaluation par voie de presse en cas d'attribution provisoire, ou par lettre en cas d'annulation ou d'inefficacité de la procédure ou de l'attribution ;
- Gestion des réclamations des soumissionnaires auprès des commissions compétentes et réponse à leurs éventuels recours ;
- Élaboration des contrats et conventions découlant de l'attribution définitive, et transmission des conventions internes aux départements responsables pour exécution après leur signature et leur enregistrement.
- Lancement des consultations directes : La même procédure est appliquée pour les opérations inscrites dans le budget de fonctionnement lorsque leur seuil nécessite un marché.
- Suivi de la consommation des crédits d'équipement.

Le département des marchés est responsable de la planification, de la coordination et de la supervision des activités liées à l'acquisition d'équipements. Il veille à l'application des réglementations et des procédures en vigueur, ainsi qu'à la transparence et à l'efficacité des processus de passation des marchés.

Missions du département des Moyens Généraux

Les principales missions du département des moyens généraux sont comme suit :

➢ Assurer l'organisation et l'optimisation de la mise à disposition des moyens et des services tout en garantissant le respect de la réglementation et des normes en vigueur.

➢ Piloter et mettre en œuvre la politique de gestion des services et des moyens.

➢ Proposer et faire valider par la direction de l'établissement, les orientations en matière de gestion des services et des moyens.

➢ Élaborer le budget, et en assurer le suivi.

➢ Gérer l'ensemble des moyens, services et investissements (consommable, immobilisations et investissement, courrier, matériel, etc.).

➢ Assurer le suivi de la maintenance technique des bâtiments et locaux de l'établissement (maintenance, travaux neufs).

➢ Animer et motiver les équipes en relation avec le département.

Missions du département des Ressources Humaines

Les missions du département et de ses services sont exécutées selon des procédures, certaines étant informelles. Le département assume la responsabilité de la gestion globale du personnel de l'établissement.

Les activités liées au recrutement, aux promotions, aux sanctions disciplinaires, à la gestion des carrières, aux dossiers individuels et à la paie de l'ensemble du personnel sont centralisées au sein du département des ressources humaines.

Le département des ressources humaines prend en charge les aspects principaux suivants :

- Gestion administrative du personnel de l'établissement :
- Gestion des recrutements, des promotions, des contrats de travail et du suivi des dossiers administratifs ;
- Établissement des décisions et des documents administratifs ;
- Application de la grille des salaires et de la nomenclature des postes ;
- Formalisation et suivi des mouvements du personnel ;
- Tenue des registres légaux et rédaction du rapport d'activité.
- Organisation des ressources humaines de l'établissement :
- Mise en œuvre de la convention collective et du règlement intérieur ;
- Suivi, actualisation et mise en œuvre des textes règlementaires.
- Gestion de la paie du personnel de l'établissement :
- Traitement des données transmises par les structures et unités de l'établissement ;
- Exécution des opérations de paie après vérification par les responsables des ressources humaines et des finances.
- Affaires sociales de l'établissement :
- Gestion des dossiers liés aux prestations familiales ;

- Traitement des dossiers de retraite ;
- Gestion des remboursements des prestations et des frais médicaux.
- Affaires juridiques de l'établissement :
- Prévention et gestion des litiges liés aux relations de travail ;
- Gestion des procédures disciplinaires.
- Médecine du travail :
- Gestion des activités de médecine du travail.

Le département établit mensuellement un tableau de bord contenant des données relatives aux mouvements du personnel. Ces données sont ensuite transmises au département technique et environnement pour consolidation et envoi aux structures concernées de la wilaya.

Missions du département Audit, Contrôle de gestion et Contentieux

Les missions du département comprennent l'audit, le contrôle de gestion et la gestion des affaires contentieuses. Voici comment ces missions sont détaillées :

En ce qui concerne l'audit, le département est chargé de :

- Analyser les documents mis à sa disposition.
- Identifier les risques et les lacunes par rapport aux réglementations et aux procédures en vigueur.
- Fournir des recommandations, des conseils et des outils de gestion visant à réduire les coûts et à améliorer les performances.
- Contribuer au pilotage de l'établissement en fournissant des éléments pour la prise de décisions.

En ce qui concerne le contrôle de gestion, le département a pour missions de :

- Participer à la définition des grandes priorités et les traduire en objectifs quantifiables.
- Contribuer à l'élaboration et au suivi des objectifs.
- Identifier les écarts éventuels entre les réalisations effectives et les objectifs fixés.
- Contribuer à l'amélioration des performances de l'établissement.
- Animer les outils et les procédures de contrôle de gestion.

- Piloter l'organisation de manière optimale pour atteindre les objectifs fixés et réduire les coûts.

En ce qui concerne la gestion des affaires contentieuses, le département est responsable de :

- Assurer une veille juridique et entretenir des relations avec les cabinets d'avocats conseils de l'établissement.
- Préparer les dossiers de fond pour les affaires litigieuses et les mettre à disposition des avocats.
- Suivre les dossiers de précontentieux et les mises en demeure reçues par l'établissement.
- Déposer des plaintes en cas d'infraction à la réglementation.
- Exécuter les jugements et arrêts rendus par les juridictions compétentes.
- Représenter l'établissement auprès de l'inspection du travail.
- Préparer les dossiers de paiement des honoraires des avocats conseils de l'établissement.

Ces missions sont cruciales pour l'établissement et contribuent à son bon fonctionnement et à l'atteinte de ses objectifs.

Missions du département finances et comptabilité

Les missions du département des finances et de la comptabilité sont axées sur plusieurs aspects importants :

En ce qui concerne la gestion financière courante :

- Effectuer l'analyse et le contrôle des opérations de trésorerie, en veillant aux recettes et dépenses.
- Assurer le suivi de la situation de trésorerie et des relations avec les banques.

En ce qui concerne la comptabilité :

- Veiller au bon fonctionnement et à la fiabilité du système de gestion comptable.
- Vérifier la consolidation de l'ensemble des écritures comptables.

- Élaborer les bilans et les comptes de résultat de l'entreprise.
- Analyser les comptes.
- Effectuer les déclarations fiscales, élaborer le bilan fiscal et toutes les déclarations correspondantes.

En matière de gestion des investissements :

- Assurer le suivi des investissements et des amortissements sur le plan comptable.

En matière de gestion financière stratégique :

- Élaborer les programmes de financement nécessaires pour répondre aux besoins de l'établissement.
- Superviser l'élaboration du plan de trésorerie annuel et pluriannuel.
- Suivre l'évolution des principaux paramètres opérationnels tels que les charges et le recouvrement des créances.
- Surveiller les consommations financières et prendre les mesures nécessaires pour éviter les découverts.

En matière de contrôle :

- Veiller à la conformité des opérations liées aux consommations financières.
- Assurer le contrôle et le rapprochement des relevés bancaires préparés par les services de trésorerie et de comptabilité.
- Élaborer des synthèses des opérations de trésorerie et de comptabilité.
- Contrôler les subventions reçues, qu'elles soient de fonctionnement ou d'équipement, et mettre à jour leur utilisation.
- Mettre à jour la consommation des crédits d'équipement et des reliquats.
- Contrôler et suivre l'élaboration des synthèses des opérations de restructuration des reliquats des crédits d'équipement.
- Contrôler les situations financières et budgétaires transmises périodiquement à la tutelle.

Le département établit également un tableau de bord mensuel qui présente la situation financière, comprenant des informations telles que les recettes, les dépenses, les consommations des subventions d'équipement, les soldes bancaires, les créances et les dettes.

Ces missions sont essentielles pour assurer une gestion financière efficace et garantir la conformité comptable de l'établissement.

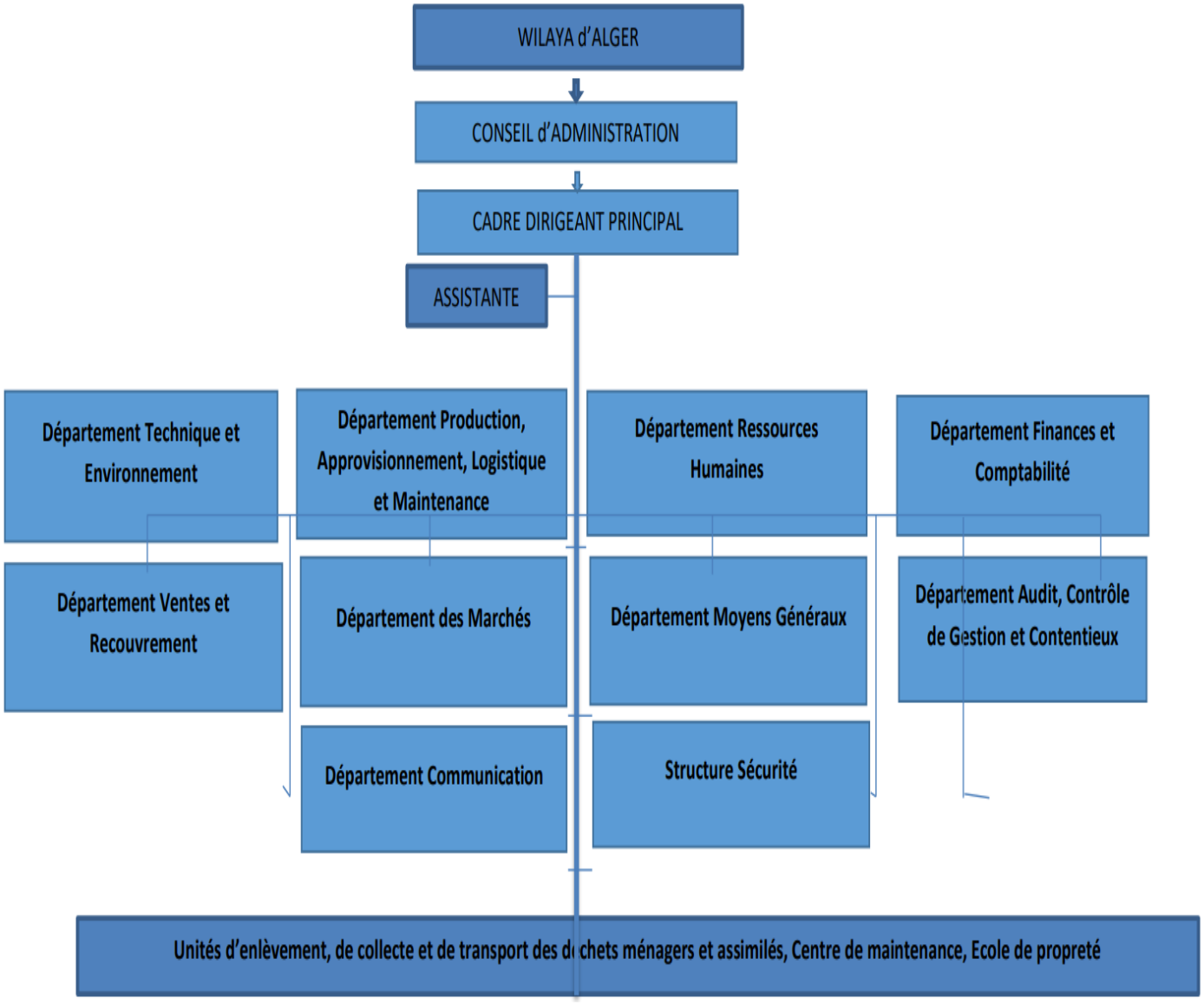
Missions du département Développement et communication

La principale mission du département est de créer une base de données qui servira de plateforme pour mener toutes les études nécessaires et pertinentes en vue de proposer une stratégie de développement à court et moyen terme pour l'établissement. Cette stratégie sera basée sur des statistiques fiables.

Étant donné que le département est récemment créé, il doit encore définir clairement ses missions et objectifs, notamment en ce qui concerne le développement. À l'heure actuelle, il n'existe pas de programme défini en lien avec les objectifs de l'établissement **NETCOM**.

2.4 La structure organisationnelle d'EPIC NETCOM

SCHEMA ORGANISATIONNEL EN APPLICATION A NETCOM



(NETCOM)

- **Organisation**

NETCOM présente une variété de structures comprenant des départements, des unités, une école, un centre, et d'autres, qui sont tous placés sous la responsabilité directe du directeur

de l'établissement. Cette organisation peut être perçue comme lourde, comme illustré dans le schéma organisationnel actuel ci-dessous. Cependant, l'organigramme de **NETCOM**, bien qu'adapté à son histoire et à la gestion pratique de ses activités, n'est pas officiellement formalisé ni affiché, et ne définit pas clairement les missions et les responsabilités des responsables des structures centrales et des unités, ce qui peut entraîner des chevauchements de compétences. Bien que des outils de gestion appropriés aient été mis en place pour s'adapter à la croissance de l'établissement, le système d'information interne et externe n'est pas encore suffisamment structuré et modernisé. Des procédures de gestion existent au sein des structures et des unités, mais elles ne couvrent pas toutes les fonctions et ne sont pas entièrement formalisées par écrit, ce qui entraverait l'uniformisation de la gestion globale de l'établissement et l'exercice complet de la mission de vérification de l'audit interne de l'application des systèmes et procédures de gestion internes. L'organisation actuelle repose davantage sur des pratiques acquises, adaptées et ajustées en fonction de la croissance de l'établissement et des contraintes internes et externes rencontrées.

Les responsables des structures centrales bénéficient d'une certaine autonomie et de pouvoirs étendus pour accomplir leur mission et prendre des décisions appropriées en temps opportun, sans devoir se référer systématiquement à leur hiérarchie. Cela confère une souplesse dans la gestion des tâches. Cependant, ces pouvoirs ne sont pas officiellement formalisés dans le cadre d'une définition précise des missions et des responsabilités des structures centrales et des unités, accompagnée d'une charte définissant les responsabilités de leurs responsables.

- **Fonctionnement**

► Moyens humains de **NETCOM** L'effectif de **NETCOM**, à la fin du mois de septembre 2020, est de 4 999

✓ 24 cadres dirigeants ;

✓ 84 cadres supérieurs (occupant des postes organiques) ;

✓ 128 cadres simples (n'occupant pas des postes organiques) ;

✓ 387 agents de maitrise ;

✓ 4 376 agents d'exécution.

► Moyens Matériels et équipement en exploitation Le parc de matériel roulant dont, ci-dessous état, de l'établissement **NETCOM** est constitué de centaines d'éléments couvrant les activités de collecte, de soutien à la collecte, de lavage, de balayage etc…

Etat Numérique du Matériel Roulant En Exploitation

N°	Mission	Genre	Nombre		Total	Taux
			NET COM	APC		
1	Collecte et nettoiement	Ampli Roll	25	1	26	4,62
2		Benne Ouverte	60	5	65	11,55
3		Benne Tasseuse	210	51	261	46,36
4		Camion Poubelle	19	0	19	3,37
5		Micro Benne	27	14	41	7,28
6		Mini Benne	27	0	27	4,80
7	Activité balayage Mécanique	Balayeuse	27	4	31	5,51
8	Assainissement	Bull Dozer	2	0	2	0,36
9		Chargeur	4	0	4	0,71
10		Chariot élévateur	2	0	2	0,36
11		Compacteur	1	0	1	0,18
12		Mini Chargeur	1	0	1	0,18
13		Niveleuse	2	0	2	0,36
14		rétro chargeur	5	0	5	0,89
15	Lavage	camion citerne	11	0	11	1,95
16		camion laveur	5	0	5	0,89
17		Citerne Tractable	1	0	1	0,18
18	Soutien à la collecte	Tracteur Routier	11	0	11	1,95
19		Benne Tractable	25	0	25	4,44
20	Rupture de charge	Benne Ouverte (20T)	16	0	16	2,84
21		Ampli Roll (39T)	7	0	7	1,24

(NETCOM, Statistique de département AUDIT , 2019)

- **ANALYSE Etat Numérique du Matériel Roulant En Exploitation**

Ces données présentent une analyse des missions en fonction du genre et du nombre d'activités effectuées par NETCOM APC. Voici un résumé des informations fournies :

- Mission : Il s'agit des différentes missions ou activités effectuées par NETCOM APC.
- Genre : Il indique le type de mission ou d'activité.
- Nombre : C'est le nombre total d'activités de chaque mission.
- NET : C'est le nombre total d'activités NETCOM APC.

- COM : C'est le nombre total d'activités COM APC.
- Total : C'est la somme du nombre d'activités NET et COM.
- Taux : C'est le pourcentage du nombre total d'activités par rapport au total général.

En analysant les données, on peut observer :

- La mission la plus fréquente est la collecte et le nettoiement avec un total de 261 activités, suivi de près par la mission de la benne tasseuse avec 261 activités.
- Les missions avec le moins d'activités sont l'assainissement avec seulement 2 activités pour le bull dozer, le chargeur, la niveleuse et le mini chargeur.
- Le taux le plus élevé est de 46,36%, attribué à la mission de la benne tasseuse.
- Les missions de lavage et de soutien à la collecte ont également un nombre significatif d'activités, avec 11 activités pour le camion-citerne et le tracteur routier.

Ces données fournissent un aperçu de la répartition des missions et des activités effectuées par NETCOM APC, ce qui peut être utile pour évaluer les domaines d'activité les plus importants ou les plus fréquents de l'organisation.

CHAPITRE III :

RÉSULTATS ET DISCUSSION

1. État des lieux de l'utilisation des nouvelles technologies dans la gestion publique d'EPIC NETCOM

Dans le sous-chapitre vise à fournir une vue d'ensemble de l'utilisation des nouvelles technologies au sein de l'entreprise publique EPIC NETCOM. Il met en évidence les o technologiques spécifiques utilisés dans la gestion publique de l'entreprise.

1.1 Description des outils technologiques utilisés

La en examinerons en détail l'état actuel de l'utilisation des nouvelles technologies au sein de l'entreprise publique EPIC NETCOM. L'entreprise a mis en place plusieurs outils technologiques pour soutenir ses activités de gestion publique. Voici une description des principaux outils utilisés :

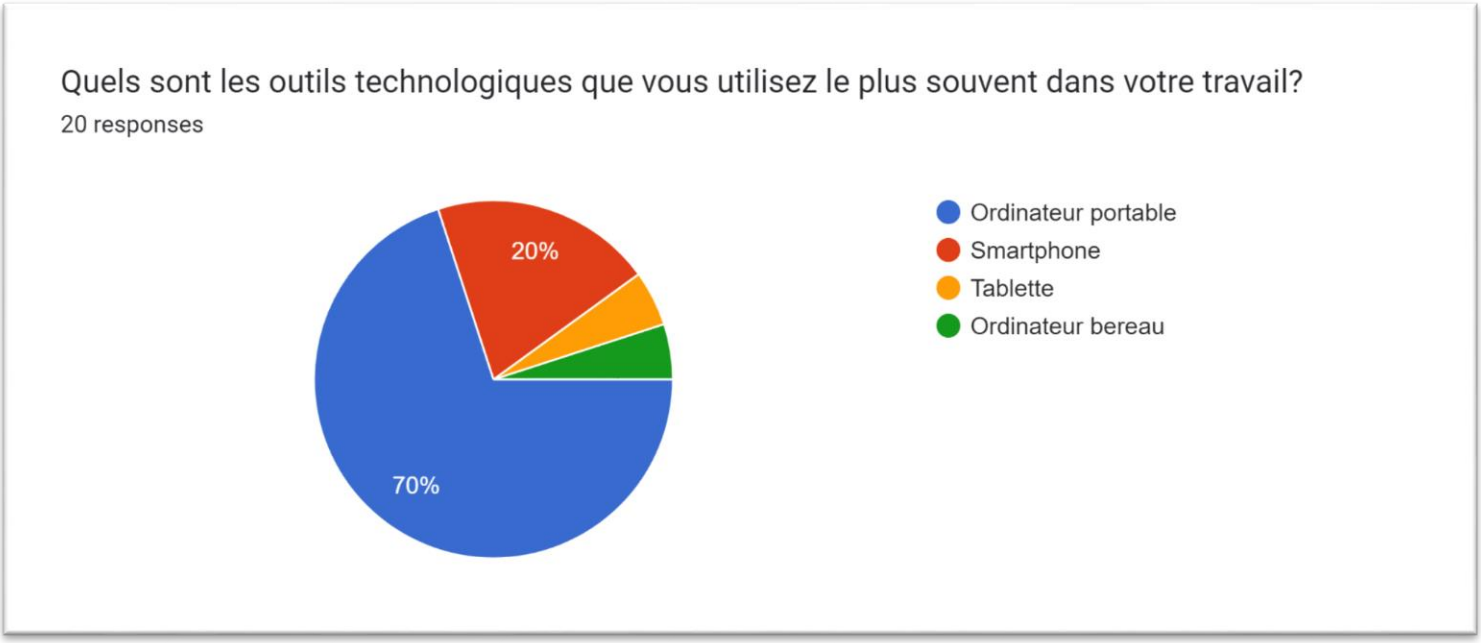
Systèmes de communication unifiée : EPIC NETCOM utilise des systèmes de communication unifiées pour faciliter les échanges internes et externes. Ces systèmes intègrent des fonctionnalités telles que la messagerie instantanée, les appels vocaux et vidéo, ainsi que la gestion centralisée des calendriers et des contacts. ça permet une communication efficace entre les employés, les partenaires et avec le peuple, favorisant ainsi la collaboration et la coordination des activités.

Dans le cadre de l'environnement de communication unifiée au sein de l'organisation, il a été observé que les employés ont adopté l'utilisation de divers réseaux sociaux tels que Viber, Telegram et autres, en tant qu'outils de communication interne. Cette tendance témoigne de l'évolution des pratiques de communication au sein de l'entreprise, où les employés ont recours à ces plateformes numériques pour faciliter l'échange d'informations et la collaboration entre les différentes équipes. L'utilisation de ces réseaux sociaux permet aux employés de communiquer de manière instantanée, d'échanger des idées, de partager des documents et de coordonner leurs activités de manière efficace. Cette utilisation des réseaux sociaux pour la communication interne reflète l'adaptation des employés aux nouvelles technologies et souligne l'importance de les intégrer dans le système de communication unifiée de l'organisation. Il convient donc de prendre en compte cette pratique émergente et de

l'encadrer de manière adéquate, en établissant des lignes directrices claires et en assurant la sécurité des données échangées via ces réseaux sociaux.

1. **Système de gestion de bases de données** : EPIC NETCOM utilise un système de gestion de bases de données pour stocker et analyser les données liées à ses activités. Ce système permet de centraliser les informations, d'effectuer des requêtes complexes et de générer des rapports pour soutenir la prise de décisions. Il contribue à une meilleure compréhension des tendances, des performances et des besoins de l'organisation

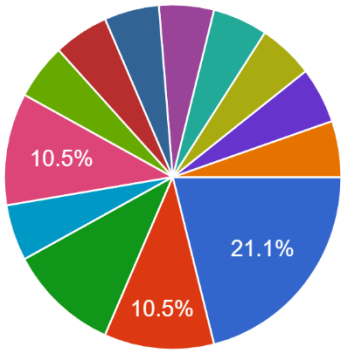
Résultats des questions de (l'utilisation des technologies digitales dans EPIC NETCOM)



LES TYPES DES TECHNOLOGIES DIGITALES UTILISES DANS LES ACTIVITES DE GESTION

Quels types de nouvelles technologies utilisez-vous pour améliorer vos activités de gestion ? (Choisissez toutes les réponses pertinentes)

19 responses

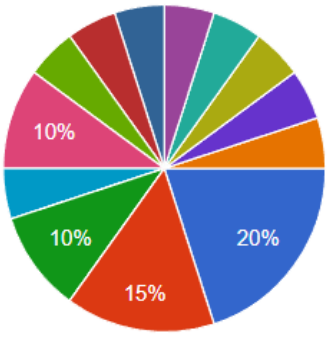


Intelligence artificielle (IA)
Big data
Cloud computing
Automatisation des processus
Réalité virtuelle ou augmentée
aucune
Aucune
whatsapp, vibre , et réseaux sociaux

1/2

Quels types de nouvelles technologies utilisez-vous pour améliorer vos activités de gestion ? (Choisissez toutes les réponses pertinentes)

20 responses



Réseaux sociaux
Excel
Logiciels microsoft office et réseaux sociaux

Logiciels de gestion, messagerie google
Microsoft 360
Telegram

2/2

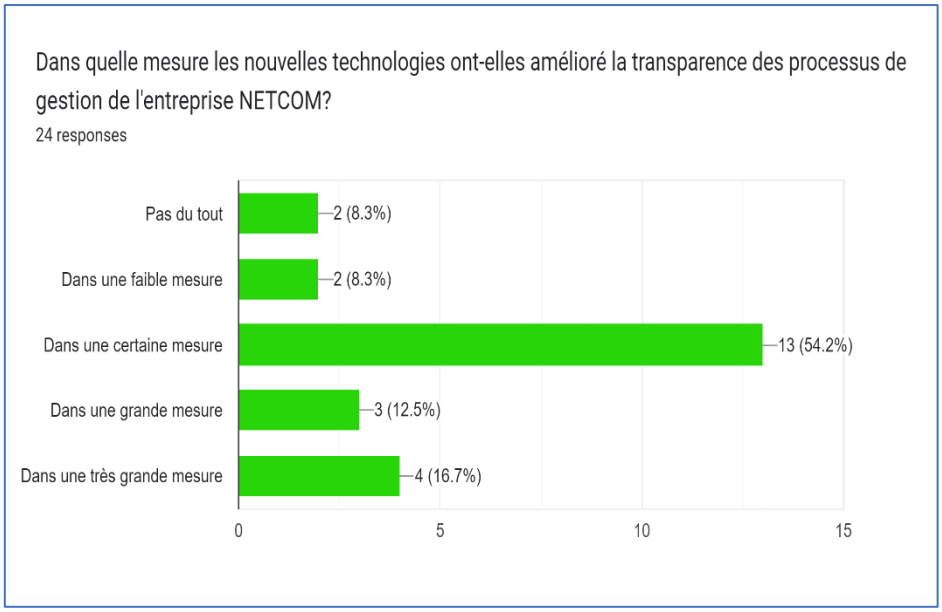
À la lumière des données recueillies auprès des employés de l'entreprise à travers le questionnaire, il ressort clairement que l'utilisation des technologies représentées par les réseaux sociaux et les outils de communication, tels que les téléphones et les applications de communication, est peu répandue. Les répondants ont indiqué que leur utilisation de ces outils est limitée et principalement orientée vers des échanges informels et non professionnels. De plus, il convient de souligner que les résultats ne font état d'aucune utilisation des nouvelles technologies digitales, telles que l'intelligence artificielle (IA) et le Big Data, dans le cadre de l'automatisation des tâches routinières et de la gestion des bases de données.

Cette constatation met en évidence un écart significatif entre les pratiques actuelles de communication interne au sein de l'entreprise et les avancées technologiques disponibles. Par conséquent, il est impératif d'entreprendre des initiatives visant à sensibiliser et à former les employés aux opportunités et aux avantages offerts par ces nouvelles technologies. Ces initiatives pourraient prendre la forme de programmes de formation spécifiques, de campagnes de sensibilisation et de l'intégration de ces technologies dans les processus de communication et de gestion de l'entreprise.

Il est essentiel de noter que l'adoption réussie de ces technologies nécessitera une évaluation approfondie des besoins de l'entreprise, ainsi qu'une planification stratégique rigoureuse pour garantir une transition harmonieuse. Cette planification devrait également prendre en compte les ressources disponibles et les défis potentiels liés à la mise en œuvre de ces nouvelles technologies. En intégrant judicieusement l'IA et le Big Data dans les opérations de communication interne, l'entreprise pourra améliorer son efficacité, optimiser ses processus et renforcer sa compétitivité sur le marché.

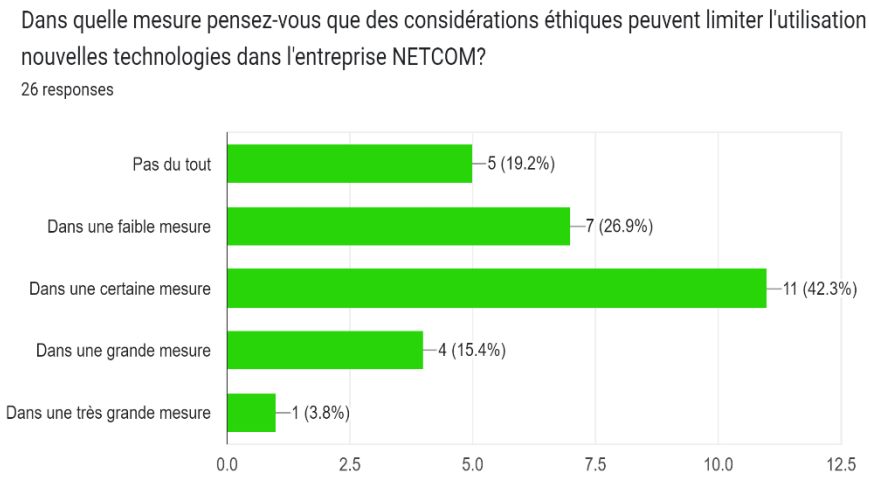
1.2 Analyse des avantages et des limites de l'utilisation des outils technologiques dans la gestion publique :

L'analyse des données collectées montre que l'utilisation des nouvelles technologies présente plusieurs avantages dans la gestion publique. Les répondants ont souligné que ces technologies améliorent l'efficacité en facilitant la prise de décision, en simplifiant les tâches, en permettant la rapidité et l'efficacité de la transmission des données, et en améliorant la



communication entre les services. Elles offrent également une flexibilité dans le travail et permettent de gagner du temps.

Cependant, il existe certaines préoccupations en matière de sécurité de l'information liée à l'utilisation des nouvelles technologies. Les principales inquiétudes mentionnées sont le piratage et l'exploitation des données, la perte d'informations sensibles, le manque d'expérience du personnel dans l'utilisation de ces technologies, ainsi que le risque de partage d'informations confidentielles. La sécurisation des données et la formation des employés sont considérées comme des mesures importantes pour atténuer ces préoccupations.



En ce qui concerne les limites de l'utilisation des nouvelles technologies, les répondants ont mentionné la résistance au changement de comportement, le manque d'expérience et de formation du personnel, ainsi que l'incompatibilité matérielle et l'absence de mises à jour logicielles. Certains ont également souligné le besoin de former

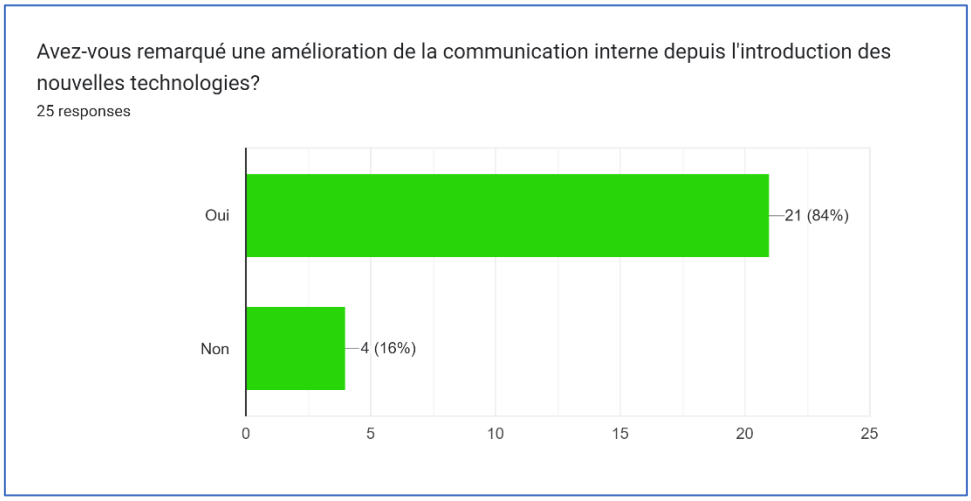
adéquatement le personnel et de surmonter les craintes ou la méfiance envers les nouvelles technologies.

En conclusion, bien que l'utilisation des outils technologiques présente des avantages significatifs dans la gestion publique en termes d'efficacité et de communication, mais il est essentiel de prendre en compte les préoccupations liées à la sécurité de l'information et de surmonter les limites telles que la résistance au changement et le manque de formation. Une approche équilibrée et adaptée est nécessaire pour maximiser les avantages tout en minimisant les risques et les limitations.

1.3 Analyse des impacts positifs

Cette section se concentrera sur l'analyse des impacts positifs résultant de l'utilisation des nouvelles technologies dans la gestion publique d'EPIC NETCOM. Les bénéfices potentiels tels que l'amélioration de la communication et l'efficacité opérationnelle, la réduction des coûts, l'amélioration de la qualité des services publics et l'accès accru à l'information seront examinés en détail. Des exemples concrets et des données quantitatives seront utilisés pour soutenir cette analyse.

L'amélioration de la communication interne avec les technologies digitales



D'après 27 réponses recueillies dans la question des nouvelles technologies leurs impacts positifs sur l'efficacité au travail. Les participants ont souligné plusieurs avantages, notamment :

1. **Prise de décision efficace :** Les nouvelles technologies permettent une meilleure prise de décision en fournissant des informations et des données rapidement.
2. **Rationalité et performance accrues :** Les répondants ont noté que les nouvelles technologies favorisent la rationalité et améliorent les performances dans l'accomplissement des tâches.
3. **Simplification des tâches et gestion de l'entreprise :** Les nouvelles technologies facilitent la gestion des tâches et simplifient les processus de travail au sein de l'entreprise.
4. **Gestion du temps :** Les technologies permettent de minimiser le temps nécessaire pour accomplir les tâches, offrant ainsi la possibilité de se concentrer sur des tâches plus importantes en termes de priorités.
5. **Amélioration de la communication et du partage d'informations :** Les nouvelles technologies facilitent le passage des informations entre les services, améliorant ainsi la communication et la collaboration.
6. **Gain de temps :** Les répondants ont souligné que les nouvelles technologies permettent de gagner du temps, notamment en résumant des recherches complexes grâce à l'intelligence artificielle (IA).
7. **Rapidité et fiabilité :** Les nouvelles technologies offrent une rapidité d'exécution des tâches, une disponibilité des ressources et une réplicabilité des processus. Elles permettent également d'obtenir des résultats plus exacts et cohérents, réduisant ainsi les marges d'erreurs.

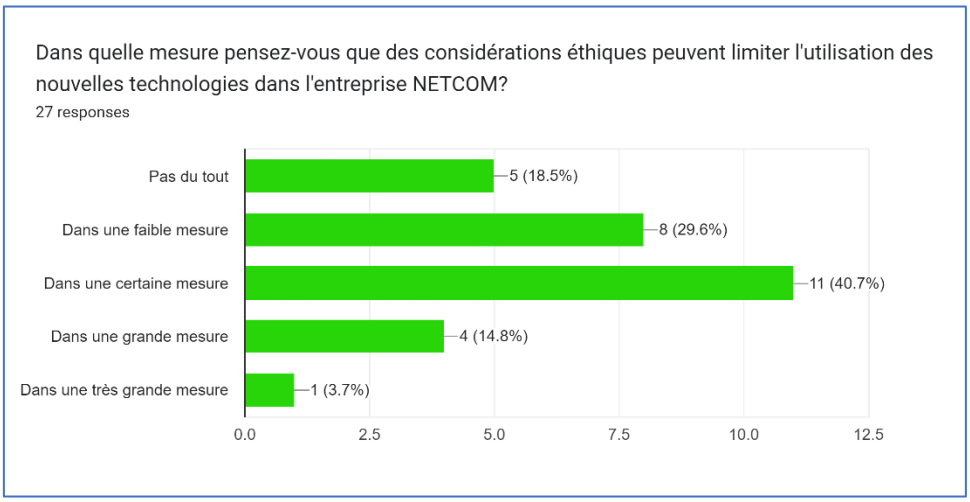
En résumé, les nouvelles technologies ont un impact positif sur l'efficacité au travail en permettant une prise de décision plus efficace, en simplifiant les tâches, en améliorant la communication et en réduisant le temps nécessaire pour accomplir les tâches. Elles contribuent également à une exécution plus rapide des tâches, à la cohérence des données et à une réduction des marges d'erreurs.

1.4 Analyse des impacts négatifs

Cette partie portera sur l'analyse des impacts négatifs qui peuvent découler de l'utilisation des nouvelles technologies dans la gestion publique d'EPIC NETCOM. Les défis potentiels tels que la résistance au changement, les problèmes de sécurité informatique, les

questions liées à la protection de la vie privée et les inégalités d'accès aux technologies seront pris en compte. Des recommandations pour atténuer ces impacts négatifs seront également discutées.

LES CONSIDERATIONS ETHIQUES COMME LIMITE D'UTILISATION



D'après 23 réponses recueillies, plusieurs limites et préoccupations ont été identifiées quant à l'utilisation des nouvelles technologies dans le travail. Les principales observations sont les suivantes :

1. **Résistance au changement :** Certains employés expriment une résistance dans l'adaptation aux nouvelles technologies, ce qui peut entraver leur utilisation efficace.
2. **Manque de compétences et d'expérience :** Certains employés ne sont pas suffisamment formés ou instruits dans l'utilisation des nouvelles technologies, ce qui peut limiter leur efficacité.
3. **Incompatibilité matérielle et logicielle :** L'incompatibilité du matériel, le manque de mises à jour logicielles et l'absence de connectivité entre utilisateurs peuvent constituer des obstacles à l'utilisation efficace des nouvelles technologies.
4. **Besoin de formation :** Les répondants soulignent l'importance de former le personnel afin de maximiser les avantages des nouvelles technologies.
5. **Niveau d'instruction et manque de formations :** Certains employés ont un niveau d'instruction limité et un manque de formations spécifiques aux nouvelles technologies, ce qui peut limiter leur utilisation et leur compréhension.

En ce qui concerne les préoccupations en matière de sécurité de l'information et d'éthique, les principales inquiétudes identifiées sont les suivantes :

6. **Piratage et exploitation des données :** Les répondants soulignent la nécessité de garantir la sécurité des informations pour éviter le piratage et l'exploitation des données sensibles de l'entreprise.
7. **Risque de perte d'informations sensibles :** Il existe une préoccupation quant au risque de perte d'informations sensibles de l'entreprise ou de piratage.
8. **Sécurité des données :** La sécurisation des données est une préoccupation majeure, notamment en ce qui concerne le partage d'informations confidentielles et la protection contre les virus informatiques et les interruptions de travail.
9. **Gestion des ressources et des logiciels :** Certains répondants soulignent la nécessité d'assurer la compatibilité des logiciels, de sécuriser les postes de travail et de désigner un administrateur pour la gestion du système d'information géographique.

En résumé, bien que les nouvelles technologies offrent de nombreux avantages en termes d'efficacité, des limites subsistent, notamment la résistance au changement, le manque de compétences et d'expérience, et l'incompatibilité matérielle et logicielle. Les préoccupations en matière de sécurité de l'information portent sur le piratage, la perte d'informations sensibles et la sécurisation des données. Ces aspects doivent être pris en compte pour maximiser les bénéfices des nouvelles technologies tout en garantissant la sécurité et la confidentialité des informations.

1.5 Analyse de l'importance de la stratégie et de la formation dans l'intégration des technologies digitales :

L'analyse des réponses concernant la stratégie et la formation dans l'utilisation des nouvelles technologies est la suivante :

1. **Stratégie formelle :** La majorité des répondants indiquent qu'il n'y a pas de stratégie formelle en place pour l'adoption des nouvelles technologies dans l'entreprise NETCOM. Cependant, quelques répondants mentionnent qu'une stratégie formelle est en effet mise en place.

2. **Efficacité de la stratégie :** Les réponses quant à l'efficacité de la stratégie mise en place pour favoriser l'utilisation des nouvelles technologies sont variées. Certains répondants estiment que la stratégie favorise l'efficacité dans une très grande mesure ou dans une grande mesure. D'autres estiment qu'elle favorise l'efficacité dans une certaine mesure, tandis que certains répondants considèrent qu'elle favorise l'efficacité dans une faible mesure ou pas du tout.
3. **Satisfaction de la formation et de la préparation :** Les réponses concernant la satisfaction à l'égard de la formation et de la préparation fournies pour utiliser efficacement les nouvelles technologies sont également diverses. Certains répondants se disent très satisfaits ou modérément satisfaits de la formation et de la préparation, tandis que d'autres se disent légèrement satisfaits. Certains répondants expriment leur insatisfaction, indiquant qu'ils ne sont pas du tout satisfaits de la formation et de la préparation.
4. **Amélioration de l'efficacité et de la transparence :** Les répondants soulignent plusieurs façons dont l'implémentation d'une stratégie claire concernant l'utilisation des nouvelles technologies pourrait améliorer l'efficacité et la transparence des processus de gestion. Les points mentionnés incluent la facilitation de la communication, l'accès instantané à l'information, la diminution de la bureaucratie, l'optimisation des tâches, l'augmentation du rendement des employés, le suivi en temps réel, l'intervention rapide, la répartition égale de la charge de travail, et la maîtrise de l'information et sa transmission dans les délais.

Il est important de noter que les réponses varient en termes de cohérence et de clarté, et certaines réponses sont plus détaillées que d'autres. Cependant, ces points mettent en évidence les perspectives des répondants sur la stratégie et la formation liées à l'utilisation des nouvelles technologies dans l'entreprise NETCOM.

Discussion des résultats

2.1 Analyse des résultats

Dans ce chapitre, une analyse détaillée des résultats obtenus est présentée. Les conclusions tirées de l'étude sur l'utilisation des technologies digitales dans la gestion publique d'EPIC NETCOM sont discutées en profondeur. Les résultats sont comparés aux objectifs et hypothèses de recherche établis au début de l'étude.

Vérification des hypothèses :

Dans ce chapitre de vérification des hypothèses, des questions sont posées pour valider les résultats de la recherche. Il est important de comprendre que les hypothèses ne sont pas considérées comme prouvées, mais plutôt comme soutenues ou contredites par les données empiriques. Les questions posées peuvent aider à clarifier les idées et à identifier les limites des résultats de la recherche. Par exemple, si une hypothèse a été soutenue par les données, il est important de se demander si cette hypothèse est valable dans d'autres contextes ou si elle est limitée à l'échantillon spécifique utilisé dans la recherche. De même, si une hypothèse a été contredite, il est important de se demander si cela est dû à des erreurs dans la méthodologie ou si cela suggère une limitation plus profonde de l'hypothèse elle-même. En somme, la vérification des hypothèses est un processus rigoureux qui nécessite une réflexion critique et une analyse approfondie des données pour valider ou réfuter des idées.

Hypothèse 1 : L'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques améliorer l'efficacité et la transparence des processus de gestion ;

Cependant, nous avons choisi ces deux variables pour examiner la validation de cette hypothèse:

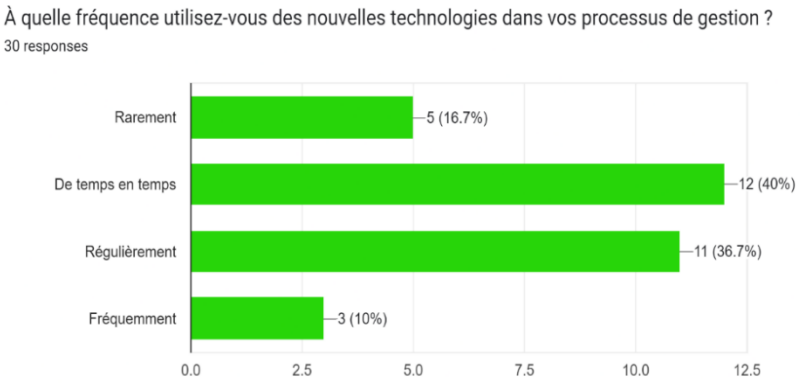
Variable 1 : L'utilisation des nouvelles technologies dans les processus de gestion.

Variable 2 : L'amélioration de l'efficacité et la transparence

Variable 1 : Fréquence d'utilisation des nouvelles technologies dans les processus de gestion :

- 0 : Rarement
- 1 : De temps en temps
- 2 : Régulièrement

- 3 : Fréquemment



Variable 2 : L'amélioration de l'efficacité et la transparence par l'utilisation de cette technologie :

- 0 : Pas du tout réticent
- 1 : Légèrement réticent
- 3 : Modérément réticent
- 4 : Très réticent
- 5 : Extrêmement réticent

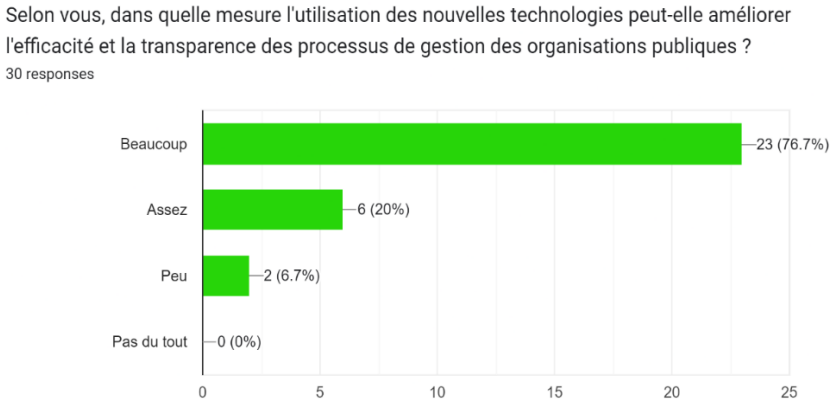


Tableau des réponses en échelle de LIKERT :

Variable 1	Variable 2
0	0
0	0
2	4
1	1
0	0
1	3
1	3
0	3
2	3
1	3
1	1
2	3
2	0
2	0
2	3
1	1
1	3
1	1
3	0
1	1
2	1
2	1
2	3
1	4

Variable 1	Variable 2
0	3
1	0
2	4
3	0
1	3
2	3

Interprétation :

Le coefficient de corrélation de Pearson obtenu est de 0,76. Ce coefficient indique une corrélation positive forte entre les variables. Cela signifie qu'il existe une relation linéaire positive significative entre la fréquence d'utilisation des nouvelles technologies dans les processus de gestion et l'amélioration de l'efficacité et la transparence après l'adoption des nouvelles technologies dans le travail de gestion chez NETCOM. Plus précisément, lorsque la fréquence d'utilisation des nouvelles technologies augmente, l'amélioration de ces caractéristiques tend également à augmenter de manière significative.

En résumé, cette corrélation positive de 0,76 suggère qu'il existe une association modérée entre la fréquence d'utilisation des nouvelles technologies et l'amélioration de ces caractéristiques.

Hypothèse 2 : Les limites de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques résident principalement dans L'éthique, les compétences et la sécurité de l'information.

Analyse de variance : un facteur						
RAPPORT DÉTAILLÉ						
Groupes	**Nombre d'échantillons**	**Somme**	**Moyenne**	**Variance**		
Colonne 1	30	40	1.33333333	0.71264368		
Colonne 2	30	55	1.83333333	2.14367816		
ANALYSE DE VARIANCE						
Source des variations	Somme des carrés	Degré de liberté	Moyenne des carrés	F	Probabilité	Valeur critique pour F
Entre Groupes	3.75	1	3.75	2.62575453	0.11056737	4.00687289

A l'intérieur des groupes	82.8333333	58	1.42816092			
Total	86.5833333	59				

Interprétation des résultats :

Entre les groupes :

Somme des carrés : 3,75

Degrés de liberté : 1

Moyenne des carrés : 3,75

La variation "Entre les groupes" représente les différences entre les moyennes des groupes. La somme des carrés (SS) mesure la variation entre les groupes. Les degrés de liberté (df) indiquent le nombre de groupes moins 1. La moyenne des carrés (MS) est calculée en divisant la somme des carrés par les degrés de liberté.

À l'intérieur des groupes :

Somme des carrés : 82,83333333

Degrés de liberté : 58

Moyenne des carrés : 1,42816092

La variation "À l'intérieur des groupes" représente la variation au sein de chaque groupe. La somme des carrés (SS) mesure la variation totale au sein des groupes. Les degrés de liberté (df) indiquent le nombre total d'observations moins le nombre de groupes. La moyenne des carrés (MS) est calculée en divisant la somme des carrés par les degrés de liberté.

Total :

Somme des carrés : 86,58333333

Degrés de liberté : 59

La variation totale est la somme des variations "Entre les groupes" et "À l'intérieur des groupes".

Valeur F et probabilité :

Valeur F : 2,625754527

Probabilité : 0,110567371

La valeur F est calculée en divisant la moyenne des carrés entre les groupes par la moyenne des carrés à l'intérieur des groupes. La probabilité représente la valeur p associée à la valeur F. Dans ce cas, la probabilité est de 0,110567371, ce qui indique que la différence observée entre les groupes n'est pas statistiquement significative à un niveau de signification conventionnel (par exemple, 0,05).

Valeur critique pour F :

La valeur critique pour F dépend du niveau de signification choisi et des degrés de liberté. Dans ce cas, la valeur critique pour F à un niveau de signification de 0,05 est de 4,006872886.

Interprétation :

Selon les résultats, la valeur F de 2,625754527 est inférieure à la valeur critique de 4,006872886 à un niveau de signification de 0,05. Cela signifie qu'il n'y a pas de différence statistiquement significative entre les groupes. La probabilité d'obtenir une valeur F aussi extrême que celle observée est de 0,110567371, ce qui confirme également l'absence de différence significative.

En résumé, il y a suffisamment de preuves pour conclure qu'il existe une relation significative entre les groupes sur la base des données.

Hypothèse 3 : La mise en place d'une stratégie claire et d'une formation adéquate permettrait de maximiser les avantages de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques.

Variable 1 : La stratégie mise en place favorisant l’efficacité de l’utilisation des technologies digitales.

Variable 2 : Le niveau de satisfaction de la formation et la préparation fournie pour utiliser efficacement les technologies dans NETCOM.

Chi-Square Tests			
	Value	DF	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	236.615[a]	30	0.000
Likelihood Ratio	164.893	30	0.000
N of Valid Cases	130		
37 cells (18.1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.			

Interprétation :

Les résultats du test du chi carré indiquent qu'il existe une relation significative entre les variables étudiées ($p < 0,05$). Dans ce cas, les variables sont la mise en place d'une stratégie claire et d'une formation adéquate, et la maximisation des avantages de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques.

Dans l'ensemble, le test du chi carré validé avec un p-value significatif ($p < 0,05$) confirme l'importance de prendre en compte une stratégie claire et une formation adéquate afin de maximiser les avantages de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques. Cette constatation peut éclairer la prise de décision et encourager les organisations à accorder la priorité au développement et à la mise en œuvre de stratégies et de programmes de formation appropriés pour optimiser leur utilisation des nouvelles technologies et améliorer la performance organisationnelle globale.

Les limites de l'étude et perspectives :

Le chapitre final examinera les limites de l'étude et proposera des perspectives pour des recherches futures. Les contraintes méthodologiques, les limitations de la portée de l'étude et les domaines non couverts seront identifiés. Des suggestions seront faites pour élargir la recherche, explorer de nouveaux aspects ou étudier d'autres organisations publiques pour une compréhension plus approfondie des technologies digitales dans le contexte de la gestion publique.

Malgré tous les efforts que nous avons déployés pour mener cette étude sur l'impact des nouvelles technologies sur le management au sein de notre entreprise, NETCOM, il est

important de reconnaître certaines limites. Ces limites peuvent affecter la généralisable de nos résultats et la validité interne de notre étude. Voici quelques-unes des principales limites que nous avons identifiées :

Taille de notre échantillon : Nous avons réalisé notre étude auprès d'un nombre limité de participants au sein de notre entreprise NETCOM. Par conséquent, nos résultats pourraient ne pas être représentatifs de l'ensemble de notre organisation ou d'autres entreprises similaires. Dans le futur, nous pourrions envisager d'inclure un échantillon plus vaste pour renforcer la généralisable de nos conclusions.

Biais de réponse : Comme dans toute enquête, il existe un risque de biais de réponse. Certains participants peuvent avoir donné des réponses biaisées ou influencées par des facteurs tels que leur perception personnelle ou leur volonté de donner une image positive de l'utilisation des nouvelles technologies. Nous avons pris des mesures de confidentialité et d'anonymat pour atténuer ce biais, mais il est toujours possible que certains participants n'aient pas répondu de manière objective.

Limitations de notre outil de collecte de données : Nous avons utilisé un questionnaire auto-administré pour collecter nos données, ce qui peut présenter des limites en termes de qualité et de précision des réponses. Les participants peuvent interpréter les questions différemment ou fournir des réponses superficielles. Dans le futur, nous pourrions envisager d'utiliser des méthodes mixtes, combinant des questionnaires avec des entretiens individuels, pour obtenir des informations plus approfondies et une compréhension plus nuancée des perceptions de nos participants.

Manque de données complémentaires : Bien que notre étude nous ait fourni des informations précieuses sur l'impact des nouvelles technologies sur le management, nous reconnaissons que certaines dimensions pertinentes ont peut-être été omises ou insuffisamment explorées. Des aspects tels que les coûts, les enjeux éthiques, les problèmes de sécurité et les facteurs culturels pourraient être davantage étudiés dans des recherches ultérieures pour obtenir une vision plus complète de l'utilisation des nouvelles technologies dans le contexte de notre management.

3.1 Perspectives futures :

Notre étude a permis de mettre en évidence l'impact des nouvelles technologies sur le management au sein de notre entreprise NETCOM. En plus des perspectives que nous avons mentionnées précédemment, voici d'autres thèmes de recherche possibles qui pourraient intéresser d'autres chercheurs :

Adoption des technologies émergentes : Nous pourrions explorer comment les technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique ou la réalité virtuelle pourraient être intégrées dans le contexte du management. Quels sont les avantages potentiels de ces technologies et comment peuvent-elles être mises en œuvre de manière efficace ?

Impact des nouvelles technologies sur la culture d'entreprise : Nous pourrions étudier comment l'adoption des nouvelles technologies peut influencer la culture d'entreprise. Quels sont les changements culturels qui peuvent survenir et comment peuvent-ils être gérés pour favoriser une adoption réussie des nouvelles technologies ?

Mesure de la performance et des résultats : Il serait intéressant d'explorer comment les nouvelles technologies peuvent être utilisées pour mesurer la performance et les résultats au sein d'une entreprise. Comment les indicateurs clés de performance peuvent-ils être adaptés pour prendre en compte les nouveaux outils technologiques ?

Gestion du changement : L'adoption des nouvelles technologies implique souvent un changement significatif dans les processus et les pratiques de travail. Une recherche future pourrait se concentrer sur les meilleures stratégies de gestion du changement pour faciliter une transition en douceur vers l'utilisation des nouvelles technologies.

Impact sur la productivité et l'efficacité : Une étude approfondie de l'impact des nouvelles technologies sur la productivité et l'efficacité des employés pourrait fournir des insights précieux pour les organisations. Comment les nouvelles technologies peuvent-elles améliorer les processus de travail et permettre une meilleure utilisation des ressources ?

Gestion de la confidentialité et de la sécurité des données : Avec l'utilisation croissante des nouvelles technologies, la gestion de la confidentialité et de la sécurité des données devient

un enjeu majeur. Une recherche future pourrait se concentrer sur les meilleures pratiques et les politiques de sécurité pour protéger les informations sensibles.

En explorant ces différents thèmes de recherche dans le futur, nous pourrions contribuer à une compréhension plus approfondie de l'impact des nouvelles technologies sur le management et ouvrir de nouvelles perspectives pour améliorer les pratiques, les politiques et les stratégies dans ce domaine.

CONCLUSION GENERALE

Notre étude a souligné l'importance des nouvelles technologies dans le management au sein de notre entreprise NETCOM. En tant que chercheurs, notre objectif ultime est d'améliorer la situation des organisations publiques algériennes, qui jouent un rôle essentiel dans la formation de l'image de notre pays. En explorant les perspectives de recherche mentionnées précédemment, nous cherchons à contribuer à l'amélioration des pratiques et des stratégies liées à l'utilisation des nouvelles technologies dans ces organisations.

Au terme de notre recherche intitulée "L'apport des technologies digitales dans le management d'une organisation publique : étude de cas : EPIC NETCOM", nous avons pu tirer des conclusions significatives qui mettent en évidence l'importance et les implications des nouvelles technologies dans le contexte du management public. Notre étude s'est concentrée sur l'évaluation de l'utilisation des technologies digitales au sein d'EPIC NETCOM, ainsi que sur l'évaluation de leur impact sur l'efficacité et la performance globale de l'organisation.

À travers notre recherche, nous visons à promouvoir une culture de l'innovation et de l'efficacité au sein de ces organisations, en mettant l'accent sur l'importance des nouvelles technologies dans la transformation du management. En combinant nos efforts de recherche avec une collaboration étroite avec les acteurs du secteur public, nous pourrons créer un environnement propice à l'adoption et à l'utilisation optimale des nouvelles technologies, contribuant ainsi à l'amélioration globale de nos organisations publiques algériennes et à l'élaboration d'une image positive de notre pays sur la scène internationale.

Les avantages et les limites des technologies digitales

Les résultats de notre recherche ont confirmé nos hypothèses selon lesquelles les employés d'EPIC NETCOM reconnaissent l'importance des nouvelles technologies et soutiennent leur adoption dans le cadre de leur travail quotidien. Les données collectées à travers le questionnaire ont révélé que la majorité des employés reconnaissent les avantages potentiels de ces technologies pour améliorer l'efficacité opérationnelle, renforcer la prise de décision basée sur des données objectives et accroître la compétitivité de l'organisation.

En élargissant notre échantillon et en incluant d'autres entreprises du même secteur, nous pourrons obtenir des résultats plus généralisables qui serviront de référence pour les décideurs et les gestionnaires. En identifiant les meilleures pratiques et en partageant les connaissances, nous pourrons encourager une adoption plus efficace des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques algériennes. Cependant, malgré l'intérêt manifeste des employés pour l'adoption des nouvelles technologies, l'utilisation actuelle de ces technologies au sein d'EPIC NETCOM est encore limitée. Les réponses des employés ont montré que les outils technologiques utilisés sont principalement traditionnels, tels que les téléphones et les applications de communication. Il y a donc un potentiel inexploité pour l'intégration des technologies plus avancées, telles que l'intelligence artificielle (IA) et le Big Data, dans les processus de gestion et de prise de décision de l'organisation.

L'évaluation de l'impact des nouvelles technologies sur la gestion publique d'EPIC NETCOM a souligné plusieurs avantages potentiels, tels que l'amélioration de la collaboration interne, l'automatisation des tâches routinières, l'optimisation de la gestion des bases de données et l'accès à des informations en temps réel. Cependant, il est important de noter que des défis subsistent, notamment les résistances au changement, les questions de confidentialité et de sécurité des données, ainsi que la nécessité de former les employés à l'utilisation des nouvelles technologies.

Dans ce contexte, nous recommandons vivement à EPIC NETCOM de mettre en place une stratégie globale pour l'adoption et l'utilisation efficiente des technologies numériques. Cette stratégie devrait inclure des initiatives de sensibilisation et de formation des employés.

Les initiatives de sensibilisation et de formation sont cruciales pour garantir une adoption réussie et une utilisation efficiente des nouvelles technologies par le personnel d'EPIC

NETCOM. En fournissant aux employés les connaissances et les compétences requises, ils pourront profiter pleinement des avantages potentiels offerts par les technologies numériques. La sensibilisation contribue à développer une compréhension collective de l'importance stratégique des technologies avancées, tandis que la formation offre des occasions pratiques d'apprentissage et le développement de compétences spécifiques nécessaires pour les utiliser de façon optimale. Les initiatives de formation et de sensibilisation devraient être adaptées aux besoins spécifiques des employés et intégrer des approches pédagogiques interactives et stimulantes. De plus, il est important de suivre régulièrement ces initiatives et de mettre en place des mécanismes d'évaluation pour évaluer leur efficacité et apporter les ajustements nécessaires. En investissant dans le développement des compétences numériques de ses employés, EPIC NETCOM peut renforcer sa capacité à tirer parti des technologies numériques avancées et à les intégrer sans heurts dans ses processus de gestion, conduisant ainsi à une amélioration considérable de l'efficacité et de la performance globale de l'organisation.

En outre, il est impératif que EPIC NETCOM investisse dans l'infrastructure technologique et la sécurité des données. Ces investissements stratégiques sont indispensables pour soutenir l'adoption et l'utilisation efficiente des technologies numériques. Ils comprennent la mise en place d'une infrastructure technologique robuste, des serveurs puissants, une connectivité réseau rapide et fiable, ainsi que des équipements et des logiciels adaptés aux besoins de l'organisation. De plus, des mesures de sécurité de pointe doivent être mises en place pour protéger les données sensibles et prévenir les cyberattaques. Il est donc essentiel que des pares-feux, des systèmes de détection d'intrusion, des protocoles de sécurité et des politiques strictes de confidentialité des données soient mis en place. La sécurité des données doit être une priorité essentielle pour garantir la confiance des employés et des parties prenantes externes dans l'utilisation des technologies numériques. En investissant dans l'infrastructure technologique et la sécurité des données, EPIC NETCOM peut également renforcer la fiabilité et la disponibilité des systèmes, ce qui permet une utilisation fluide et sans interruption des technologies numériques dans les opérations quotidiennes de l'organisation. Il est important d'impliquer les parties prenantes internes et externes dans ce processus afin de garantir une mise en œuvre réussie et une acceptation généralisée des technologies numériques.

Enfin, il convient de souligner l'importance des recherches supplémentaires pour approfondir notre compréhension de l'impact des technologies numériques dans la gestion des organisations publiques. Des études futures pourraient se concentrer sur des aspects spécifiques tels que l'analyse prédictive, la cybersécurité, l'éthique des données et l'adaptation des modèles de gestion aux défis et aux opportunités découlant des technologies numériques.

En conclusion, notre recherche a démontré que les technologies digitales ont un potentiel significatif pour améliorer le management d'une organisation publique telle qu'EPIC NETCOM. Cependant, leur adoption et leur utilisation efficaces nécessitent un engagement fort de la part de la direction, ainsi qu'une planification stratégique et une gestion du changement appropriées. En capitalisant sur les avantages des nouvelles technologies et en surmontant les obstacles associés, EPIC NETCOM peut renforcer sa compétitivité, améliorer sa performance globale et mieux répondre aux attentes des parties prenantes.

Suggestions et résultats de la recherche :

Après avoir analysé les suggestions fournies dans la dernière section du questionnaire, nous avons identifié plusieurs recommandations pertinentes pour améliorer la stratégie et la formation liées à l'utilisation des nouvelles technologies dans notre travail. Ces suggestions reflètent les attentes et les besoins des participants concernant l'adoption et l'utilisation efficace des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques. Elles contribuent à enrichir notre compréhension des défis et des opportunités liés à ce domaine.

Premièrement, il est recommandé de fixer des objectifs stratégiques et de les traduire en objectifs opérationnels SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporellement définis). Cela permettrait d'orienter les actions et de mesurer les progrès réalisés dans l'utilisation des nouvelles technologies.

Deuxièmement, il est souligné l'importance de la vulgarisation de l'information et de l'accès aux formations thématiques. Il est nécessaire de sensibiliser et de former les employés à l'utilisation des nouvelles technologies, en mettant l'accent sur les avantages spécifiques qu'elles apportent à chaque processus de travail et d'administration. Cette approche permettrait de favoriser l'adoption et l'efficacité de ces technologies.

Troisièmement, il est proposé de mettre en place une stratégie et une structure IT solides, notamment en faisant appel à des compétences extérieures avérées, par le biais de sous-traitance ou de recrutement. Cette approche permettrait d'assurer une gestion efficace des nouvelles technologies et de bénéficier de l'expertise nécessaire pour les intégrer de manière optimale.

Par ailleurs, il est recommandé de favoriser une culture de veille technologique, afin de rester à la pointe des avancées et des meilleures pratiques dans le domaine des nouvelles technologies. Cela permettrait d'adapter en permanence nos pratiques et nos stratégies pour rester compétitifs et répondre aux besoins évolutifs des organisations publiques.

Enfin, il est souligné l'importance de la sécurité dans l'utilisation des nouvelles technologies, notamment dans des secteurs sensibles tels que la présidence, les ministères, les ambassades, etc. Il est essentiel de mettre en place des mesures de sécurité robustes pour préserver la confidentialité et l'intégrité des données.

En conclusion, les suggestions des participants mettent en évidence des domaines clés sur lesquels nous devons nous concentrer pour améliorer la stratégie et la formation liées à l'utilisation des nouvelles technologies dans notre travail. En intégrant ces recommandations dans nos réflexions futures, nous pourrons renforcer notre capacité à tirer parti des avantages offerts par les nouvelles technologies et à contribuer à l'amélioration de la gestion des organisations publiques en Algérie.

REFERENCES :

- Article scientifique "Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans l'entreprise" sur le site du magazine "The Economist". Date de publication : 19/10/2010
- Regan, Priscilla M., and Karl Maschino. "Artificial Intelligence and Its Impact on Public Administration." *Journal of Public Administration Research and Theory* 28.1 (2018) : 275-296.
- Wirtz, Markus, Julia C. Weyerer, and Christian Geyer. "Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda." *International Journal of Public Administration* 42.7 (2019) : 596-615.
- Nguyen Trung Hieu, Nguyen Thi Hong Phuong, and Nguyen Thi Thuy Trang. "Impacts of Artificial Intelligence on Public Administration: A Systematic Literature Review." *CORE* (2022).
- Transformation numérique de l'action publique : les risques de la dématérialisation pour les usagers. Publié le 12 janvier 2021 Par : Hélène Bégon - Haute fonctionnaire, cabinet du commissaire général au développement durable.
- "Le Nouveau Management Public : Avantages et Limites" Anne Amar-Sabbah et Ludovic Berthier Revue : Revue Française de Gestion
- L'article "Pourquoi utiliser l'intelligence artificielle dans les marchés publics ?" a été publié le 23 avril 2021 sur le site web management-datascience.org. Il a été écrit par Olivier Mamavi, qui est maître de conférences en sciences de gestion à l'Université Gustave Eiffel et spécialisé dans les thématiques de l'innovation publique, des données ouvertes et de la transformation digitale.
- LARACHI, Khaled. L'importance des TIC dans l'entreprise algérienne. Mémoire de fin d'études. Université Abdelhamid Benbadis Mostaganem, [2020/2021].

- Lahchame, Kasmia, and DjilaliChafik. "La Digitalisation Des Entreprises : Une Opportunité Pour Leur Performance économique." Revue des Études Commerciales et Économiques Contemporaines 4.2 (2021) : 519-529.
- Titre : "L'impact de l'utilisation des TIC sur la performance des administrations publiques : cas des wilayas de l'Est algérien" Auteur : Abdelkrim Chaib / Université de Batna 1 Elhadj Lakhdhar
- L'apport Des Tic Sur La Performance De L'entreprise Algérienne. Auteur : Rach[illegible] Abdelkader, Date de publication : 01-10-2011 Revue d'ECONOMIE et de MANAGEMENT Volume 8, Numéro 1, Pages 297-313 2009-10-0
- (Source : Ferlie, E., et al. "Public Management: Theory and Practice." Journal of Management Studies, vol. 43, no. 1, 2006, pp. 909-926.)
- Source : Chomienne, H. (2022). Enjeux et formes du management public contemporain. IH2EF. Récupéré le 4 mai 2022, à partir de l'Institut des Hautes Études de l'Éducation et de la Formation (Fr)
- "La transformation digitale dans les administrations publiques algériennes : opportunités et défis" par A. Boubkeur et N. Belarbi, publié dans la Revue algérienne des sciences de gestion (RASG), volume 5, numéro 2, 2015.
- "La gouvernance électronique en Algérie : analyse des pratiques et des enjeux" par F. Lagraa, publié dans la Revue algérienne des sciences de l'information et de la communication (RASIC), volume 3, numéro 1, 2017.
- "Les défis de la transformation numérique dans les collectivités locales algériennes" par A. Benaouda et H. Saidi, publié dans la Revue algérienne des sciences de gestion (RASG), volume 9, numéro 1, 2019.
- "Les technologies de l'information et de la communication dans l'administration publique en Algérie : état des lieux et perspectives" par M. Meddour, publié dans la Revue algérienne des sciences de gestion (RASG), volume 10, numéro 2, 2020.
- Taleb, O., & Kaci, M. (2018). Impact de la numérisation sur les administrations publiques : cas de la wilaya de Tizi Ouzou (Mémoire de fin d'études). Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, Faculté des sciences économiques, commerciales et sciences de gestion, département sciences de gestion.

- Aubert, B., &Crépin, A. (2016). The impact of digital technologies on managerial practices: A review of the literature. Journal of Business Research, 79(10), 2952-2960.
- Boudreau, M.-C., & Tremblay, D.-G. (2017). Digital technologies and managerial practices: Towards new ways of organizing work? International Journal of Management Reviews, 19(3), 323-343.
- Cappelletti, L., & Davel, E. (2018). Digital technologies for managerial transformation : A literaturereview. Management Decision, 56(1), 118-138.
- Babbie, E. (2016). The practice of social research. Cengage Learning.
- Muxel, Anne, et Nonna Mayer. Méthodes quantitatives en sciences sociales. Paris : Armand Colin, 2017.
- Chaumont, Jean-Michel, et Jean-Pierre Darré. Les méthodes quantitatives en sciences humaines. Paris : Armand Colin, 2014.
- Lahire, Bernard. La recherche quantitative en sciences sociales. Paris : La Découverte, 2002.

ANNEXE A - QUESTIONNAIRE SUR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

QUESTIONNAIRE

Chers employés de NETCOM,

Nous sommes des étudiants de l'Ecole Nationale Supérieure de Management (ENSM) de Kolea, et nous menons actuellement une étude sur l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques. L'objectif de cette étude est d'identifier les avantages et les limites de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management de NETCOM, ainsi que les stratégies et formations à mettre en place pour maximiser ces avantages.

Vos réponses à ce questionnaire nous aideront à mieux comprendre votre expérience et vos opinions concernant l'utilisation des nouvelles technologies dans votre travail, ainsi que les facteurs qui pourraient limiter ou améliorer cette utilisation. Votre participation est donc essentielle pour nous permettre de mener à bien cette étude et de proposer des recommandations utiles à NETCOM.

Le questionnaire se compose de cinq parties, chacune abordant un aspect spécifique de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management de NETCOM. Nous vous remercions de répondre avec honnêteté et précision aux questions posées. Vos réponses seront traitées de manière confidentielle et anonyme.

Nous vous remercions de votre temps et de votre participation.

Partie 1 : Informations générales

Dans cette première partie, nous souhaitons recueillir des informations générales sur vous en tant qu'employé de NETCOM. Ces informations seront utilisées uniquement à des fins statistiques et ne seront pas utilisées pour vous identifier personnellement.

1/ Quel est votre sexe ?

A. Homme

B. Femme

2/ Quel est votre âge ?

A. Moins de 20 ans

B. 20-30 ans

C. 31-40 ans

D. 41-50 ans

E. Plus de 50 ans

3/ Quelle est votre ancienneté dans l'entreprise NETCOM ?

A. Moins d'un an

B. 1-3 ans

C. 4-6 ans

D. 7-10 ans

E. Plus de 10 ans

4/ Quel est votre poste actuel dans l'entreprise NETCOM ?

Partie 2 : Utilisation des nouvelles technologies dans votre travail

Cette partie du questionnaire vise à évaluer l'utilisation des nouvelles technologies dans votre travail quotidien. Nous souhaitons comprendre comment les technologies sont utilisées dans votre travail et comment elles ont changé vos processus de travail.

5. À quelle fréquence utilisez-vous des nouvelles technologies dans vos processus de gestion ?

A: Rarement

B: de temps en temps

C: régulièrement

D: fréquemment

6. Quels sont les outils technologiques que vous utilisez le plus souvent dans votre travail?

A: Ordinateur portable

B: Smartphone

C: Tablette

D: Autre (précisez): _____

7. Quels sont les outils technologiques que vous utilisez le plus souvent dans votre travail ?

A: IA

B: Big data

C: Cloud computing

D: Automatisation des processus

E: Réalité virtuelle ou augmentée

8. Comment les nouvelles technologies améliorent-elles votre efficacité dans votre travail ?

9. Dans quelle mesure les nouvelles technologies ont-elles amélioré la transparence des processus de gestion de l'entreprise NETCOM ?

A :Pas du tout

B: Dans une faible mesure

C: Dans une certaine mesure

D: Dans une grande mesure

E: Dans une très grande mesure

10. Avez-vous remarqué une amélioration de la communication interne depuis l'introduction des nouvelles technologies?

Oui

Non

Partie 3 : Limites de l'utilisation des nouvelles technologies

Dans cette partie, nous souhaitons identifier les limites de l'utilisation des nouvelles technologies dans votre travail. Nous souhaitons comprendre les principaux défis auxquels vous êtes confronté lors de l'utilisation de ces technologies et comment ces défis peuvent être surmontés.

10. Dans quelle mesure êtes-vous réticent à adopter de nouvelles technologies dans votre travail de gestion dans votre entreprise NETCOM ?

A: pas du tout réticent

B: Légèrement réticent

C: Modérément réticent

D: Très réticent

E: Extrêmes réticent

11. Quelles sont vos principales préoccupations en matière de sécurité de l'information liée à l'utilisation des nouvelles technologies dans l'entreprise NECTOM ? (Énumérez vos préoccupations)

12. Dans quelle mesure pensez-vous que des considérations éthiques peuvent limiter l'utilisation des nouvelles technologies dans l'entreprise NETCOM ?

A : Pas du tout

B : Dans une faible mesure

C: Dans une certaine mesure

D: Dans une grande mesure

E: Dans une très grande mesure

13. Avez-vous remarqué des limites dans l'utilisation des nouvelles technologies dans votre travail ? Si oui, lesquelles ? (Question ouverte)

Partie 4 : Stratégie et formation

Cette partie du questionnaire vise à évaluer la stratégie et la formation autour de l'utilisation des nouvelles technologies dans votre entreprise. Nous souhaitons comprendre comment NETCOM aborde la mise en place de ces technologies et comment vous êtes formé à leur utilisation.

Existe-t-il une stratégie formelle dans l'entreprise NETCOM pour l'adoption des nouvelles technologies dans le management ?

Tout à fait d'accord

A: Oui une stratégie formelle est en place

B: Non, il n'y a pas de stratégie formelle

C: Je ne suis pas au courant

Dans quelle mesure pensez-vous que la stratégie mise en place favorise l'efficacité de l'utilisation des nouvelles technologies ?

A: Pas du tout

B : Dans une faible mesure

C: Dans une certaine mesure

D: Dans une grande mesure

E: Dans une très grande mesure

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la formation et de la préparation fournies pour utiliser efficacement les nouvelles technologies dans l'entreprise NETCOM ?

Pas du tout satisfait

Légèrement satisfait

Modérément satisfait

Très satisfait

Extrêmement satisfait

Comment l'implémentation d'une stratégie claire concernant l'utilisation des nouvelles technologies pourrait-elle contribuer à améliorer l'efficacité et la transparence des processus de gestion au sein de l'entreprise NETCOM ?

Question ouverte : Si vous avez des suggestions pour améliorer la stratégie et la formation liées à l'utilisation des nouvelles technologies dans votre travail, veuillez les partager ici.

Partie 5: Conclusion

Dans cette dernière partie du questionnaire, nous souhaitons recueillir vos commentaires et suggestions générales sur l'utilisation des nouvelles technologies dans votre

travail. Vos commentaires seront utilisés pour améliorer les stratégies de l'entreprise en matière de technologies et pour améliorer les processus de travail pour vous et vos collègues.

Selon vous, dans quelle mesure l'utilisation des nouvelles technologies peut-elle améliorer l'efficacité et la transparence des processus de gestion des organisations publiques ?

Beaucoup

Assez

Peu

Pas du tout

Pensez-vous que les avantages de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques l'emportent sur les limites identifiées ?

Tout à fait

Plutôt oui

Plutôt non

Pas du tout

Avez-vous des remarques ou des suggestions supplémentaires concernant l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques ?

C'est la fin du questionnaire.

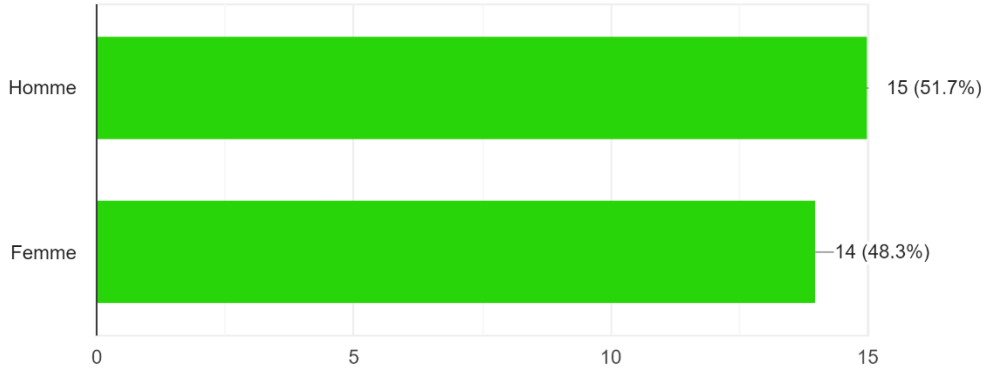
Nous vous remercions pour votre participation et votre contribution à cette étude.

En conclusion, cette enquête permettra de mieux comprendre les opinions des employés de **NETCOM** sur l'utilisation des nouvelles technologies dans le management de l'entreprise, ainsi que les obstacles potentiels à leur utilisation et les mesures qui pourraient être mises en place pour maximiser les avantages. Les résultats de l'enquête pourraient aider l'entreprise à prendre des décisions éclairées sur l'adoption des nouvelles technologies et sur la façon de soutenir les employés dans cette transition.

ANNEXE B - RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE

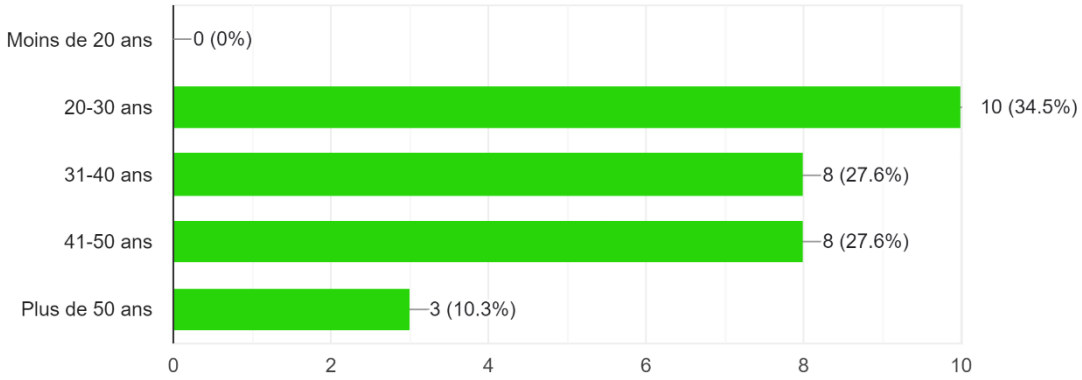
Quel est votre sexe?

29 responses



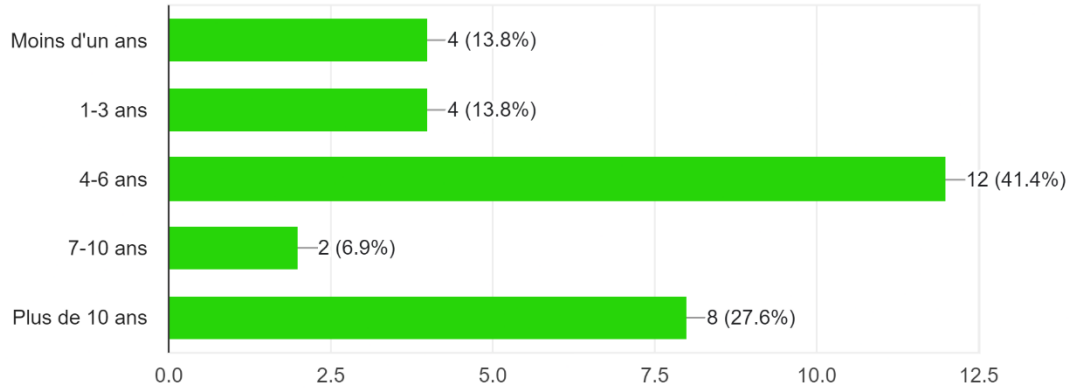
Quel est votre âge?

29 responses



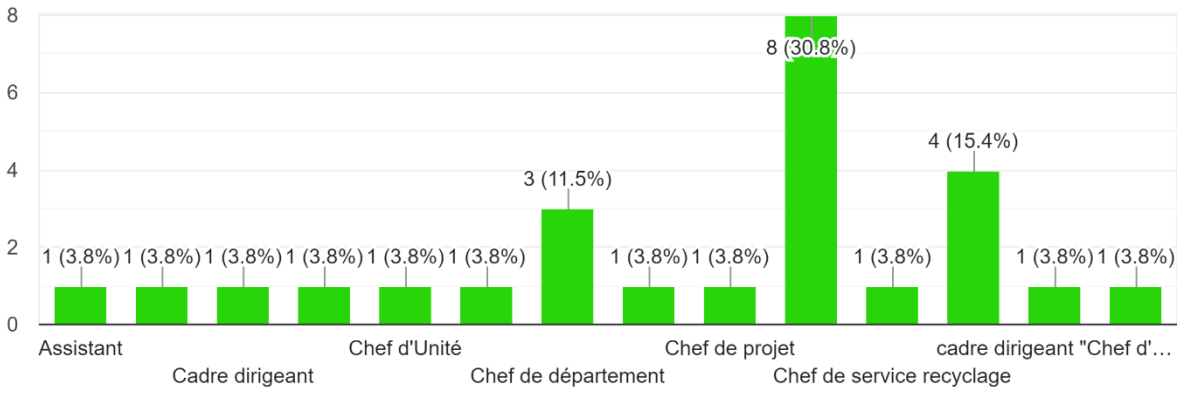
Quelle est votre ancienneté dans l'entreprise NETCOM?

29 responses



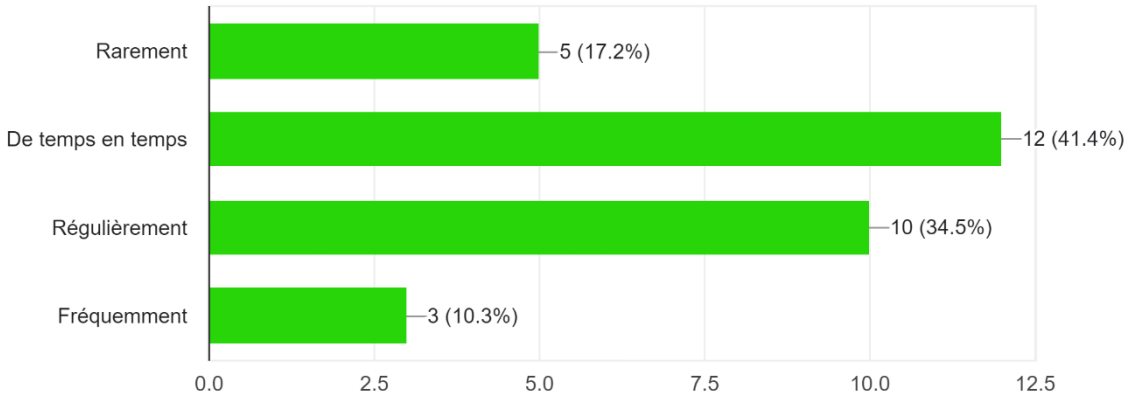
Quel est votre poste actuel dans l'entreprise NETCOM?

26 responses



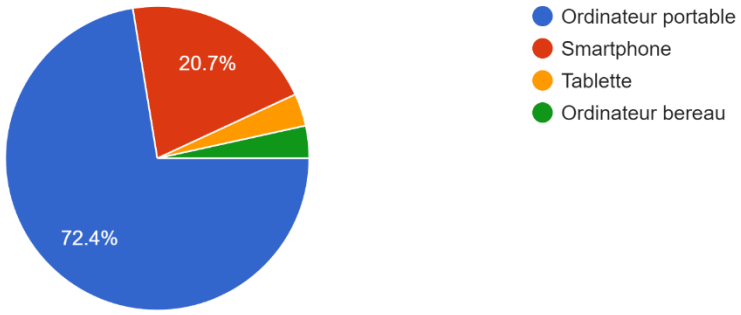
À quelle fréquence utilisez-vous des nouvelles technologies dans vos processus de gestion ?

29 responses



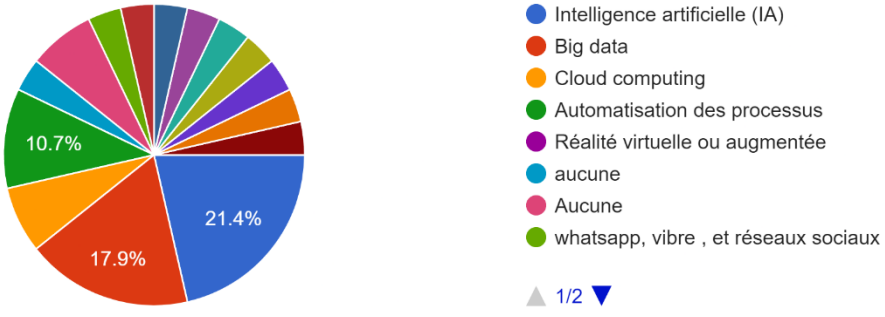
Quels sont les outils technologiques que vous utilisez le plus souvent dans votre travail?

29 responses



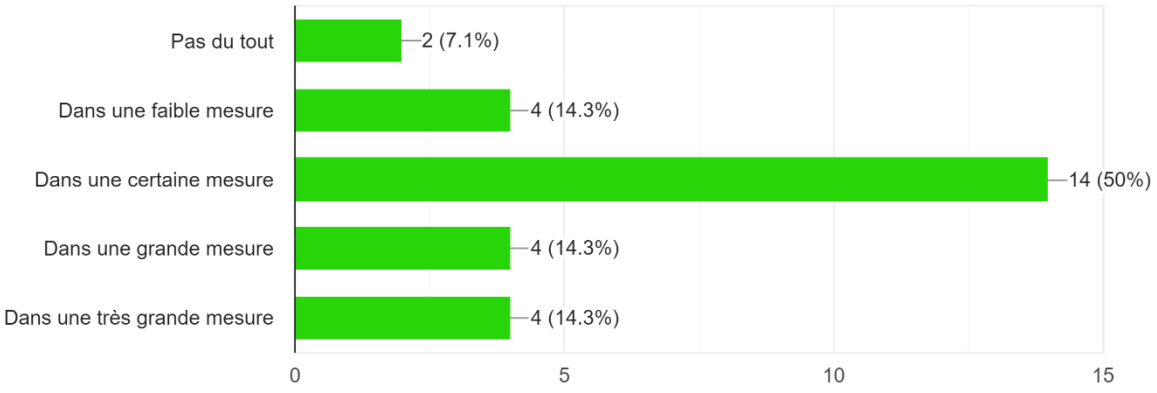
Quels types de nouvelles technologies utilisez-vous pour améliorer vos activités de gestion ? (Choisissez toutes les réponses pertinentes)

28 responses



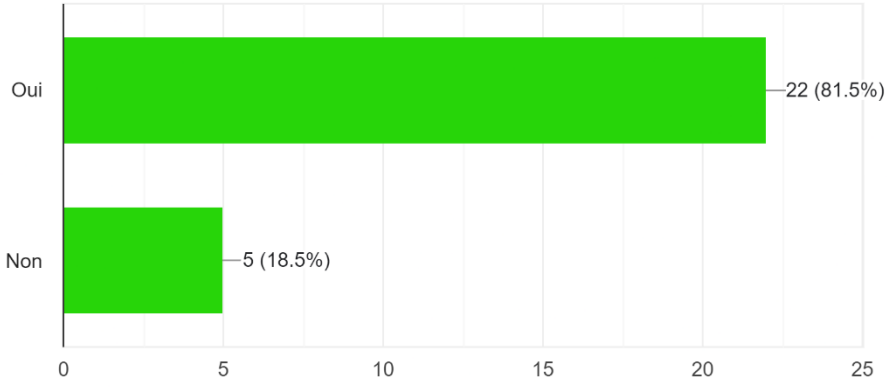
Dans quelle mesure les nouvelles technologies ont-elles amélioré la transparence des processus de gestion de l'entreprise NETCOM?

28 responses



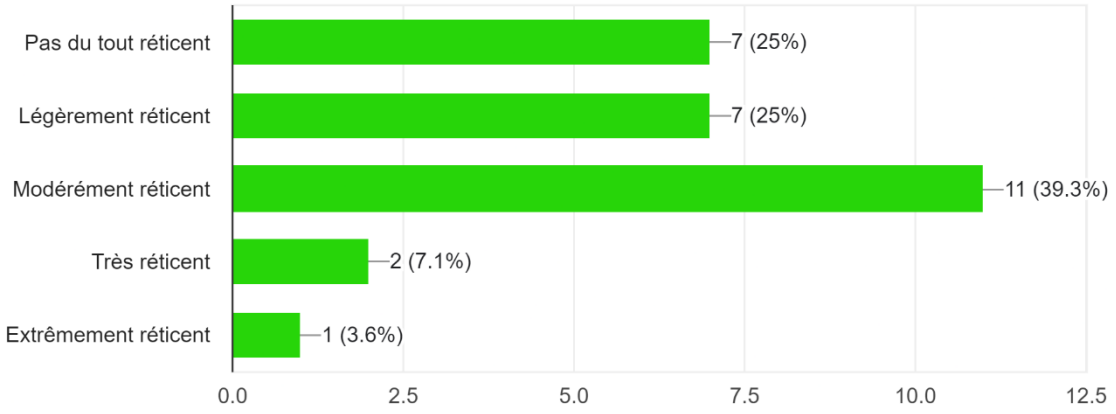
Avez-vous remarqué une amélioration de la communication interne depuis l'introduction des nouvelles technologies?

27 responses



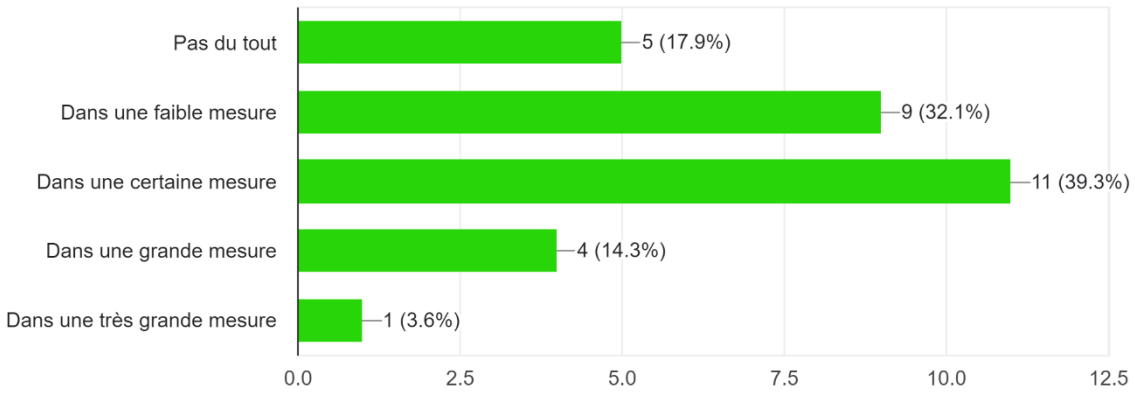
Dans quelle mesure êtes-vous réticent à adopter de nouvelles technologies dans votre travail de gestion dans votre entreprise NETCOM ?

28 responses



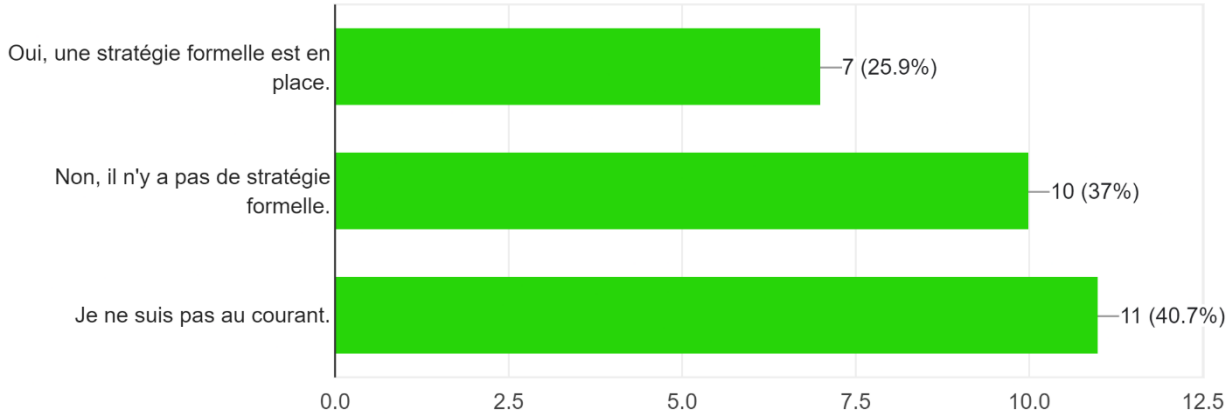
Dans quelle mesure pensez-vous que des considérations éthiques peuvent limiter l'utilisation des nouvelles technologies dans l'entreprise NETCOM?

28 responses



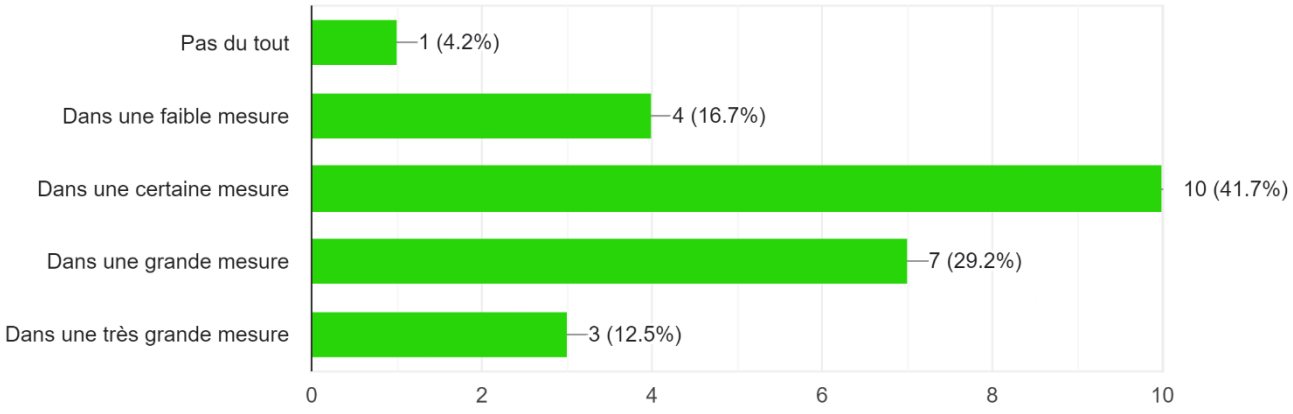
Existe-t-il une stratégie formelle dans l'entreprise NETCOM pour l'adoption des nouvelles technologies dans le management ?

27 responses



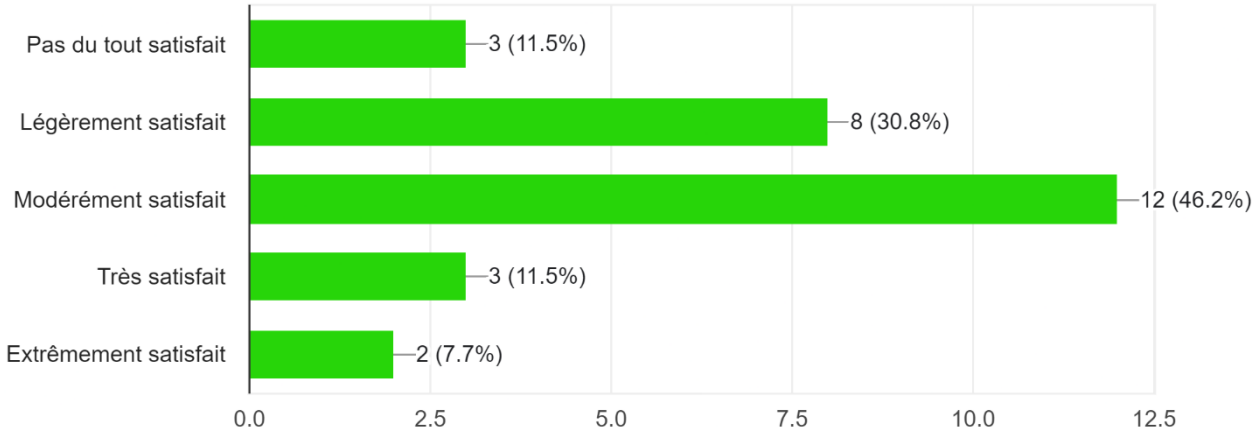
Dans quelle mesure pensez-vous que la stratégie mise en place favorise l'efficacité de l'utilisation des nouvelles technologies ?

24 responses



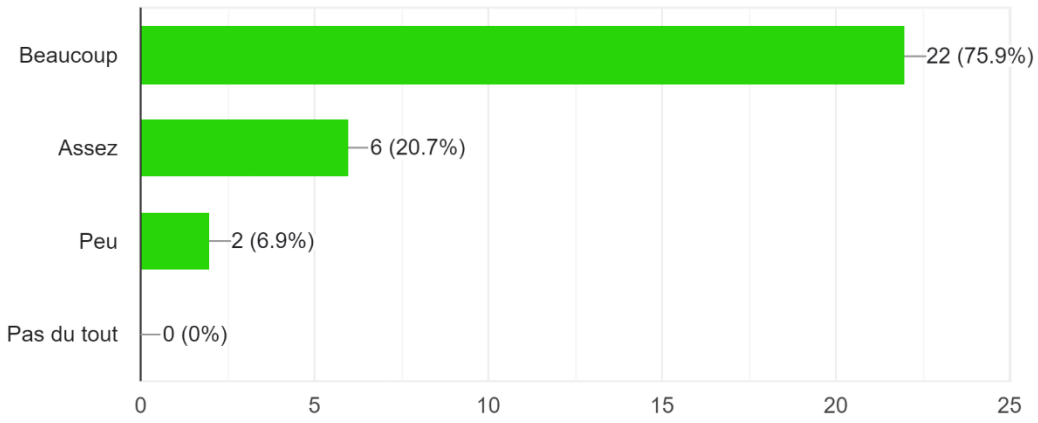
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la formation et de la préparation fournies pour utiliser efficacement les nouvelles technologies dans l'entreprise NETCOM ?

26 responses



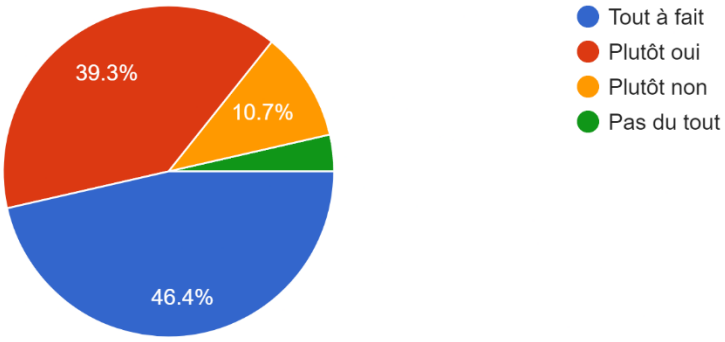
Selon vous, dans quelle mesure l'utilisation des nouvelles technologies peut-elle améliorer l'efficacité et la transparence des processus de gestion des organisations publiques ?

29 responses



Pensez-vous que les avantages de l'utilisation des nouvelles technologies dans le management des organisations publiques l'emportent sur les limites identifiées ?

28 responses



ANNEXE C - TABLEAUX DES DONNÉES

Voici le tableau récapitulatif du nombre total de répondants par sexe :

Sexe	Nombre de répondants
Homme	14
Femme	16

Ce tableau indique qu'il y a eu 14 répondants de sexe masculin et 16 répondantes de sexe féminin.

Voici le tableau récapitulatif du nombre total de répondants par catégorie d'âge :

Catégorie d'âge	Nombre de répondants
Plus de 50 ans	3
41-50 ans	9
31-40 ans	9
20-30 ans	8

Ce tableau indique qu'il y a eu 3 répondants de plus de 50 ans, 9 répondants âgés de 41 à 50 ans, 9 répondants âgés de 31 à 40 ans et 8 répondants âgés de 20 à 30 ans.

Question : Quelle est votre ancienneté dans l'entreprise NETCOM ?

Réponse	Nombre de répondants
Plus de 10 ans	9
4-6 ans	12
7-10 ans	1
1-3 ans	4
Moins d'un an	4

Ces tableaux indiquent le nombre total de répondants pour chaque catégorie d'ancienneté dans l'entreprise NETCOM. Il y a eu 9 répondants ayant une ancienneté de plus

de 10 ans, 12 répondants ayant une ancienneté de 4 à 6 ans, 1 répondant ayant une ancienneté de 7 à 10 ans, 4 répondants ayant une ancienneté de 1 à 3 ans et 4 répondants ayant une ancienneté de moins d'un an.

Voici le tableau récapitulatif du nombre total de répondants pour chaque poste dans l'entreprise NETCOM :

Poste	Nombre de répondants
Chef de département	7
Chef de service	13
Cadre dirigeant "Chef d'Unité Hygiène Urbaine"	1
Chef d'Unité	1
Chef de projet	1
Chef de département communication et développement	1
Assistant	1

Ce tableau indique le nombre total de répondants pour chaque poste dans l'entreprise NETCOM. Il y a eu 7 répondants occupant le poste de Chef de département, 13 répondants occupant le poste de Chef de service, 1 répondant occupant le poste de Cadre dirigeant "Chef d'Unité Hygiène Urbaine", 1 répondant occupant le poste de Chef d'Unité, 1 répondant occupant le poste de Chef de projet, 1 répondant occupant le poste de Chef de département communication et développement, et 1 répondant occupant le poste d'Assistant.

Voici le tableau récapitulatif du nombre total de répondants pour chaque fréquence d'utilisation des nouvelles technologies dans les processus de gestion :

Fréquence d'utilisation	Nombre de répondants
Rarement	7
Régulièrement, Fréquemment	3
De temps en temps	13
Fréquemment	2

Ce tableau indique le nombre total de répondants pour chaque fréquence d'utilisation des nouvelles technologies dans les processus de gestion. Il y a eu 7 répondants indiquant une utilisation rarement, 3 répondants indiquant une utilisation régulière ou fréquente, 13 répondants indiquant une utilisation de temps en temps, et 2 répondants indiquant une utilisation fréquente.

Voici le tableau récapitulatif du nombre total de répondants pour chaque outil technologique le plus souvent utilisé dans leur travail :

Outil technologique	Nombre de répondants
Ordinateur portable	21
Smartphone	7
Ordinateur de bureau	1
Tablette	1

Ce tableau indique le nombre total de répondants pour chaque outil technologique qu'ils utilisent le plus souvent dans leur travail. On constate que l'ordinateur portable est l'outil technologique le plus couramment utilisé, avec 21 répondants l'ayant mentionné. Ensuite, le smartphone est utilisé par 7 répondants, suivi d'un seul répondant utilisant un ordinateur de bureau et un autre utilisant une tablette.

Voici le tableau récapitulatif du nombre total de répondants pour chaque niveau de mesure de l'amélioration de la transparence des processus de gestion grâce aux nouvelles technologies à l'entreprise NETCOM :

Niveau de mesure	Nombre de répondants
Dans une très grande mesure	3
Dans une grande mesure	5
Dans une certaine mesure	12
Dans une faible mesure	3
Pas du tout	2

Ce tableau présente le nombre total de répondants pour chaque niveau de mesure concernant l'amélioration de la transparence des processus de gestion grâce aux nouvelles technologies. On observe que la majorité des répondants (12) estime que les nouvelles technologies ont amélioré la transparence dans une certaine mesure. Ensuite, 5 répondants pensent que cela a été dans une grande mesure, tandis que 3 répondants jugent que c'est dans une très grande mesure. Trois répondants considèrent que l'amélioration est faible, et enfin, 2 répondants estiment que les nouvelles technologies n'ont pas du tout amélioré la transparence des processus de gestion.

Voici le tableau récapitulatif du nombre total de répondants pour chaque réponse à la question concernant l'amélioration de la communication interne depuis l'introduction des nouvelles technologies :

Réponse	Nombre de répondants
Oui	21
Non	6

Selon les données fournies, on constate que la majorité des répondants (21) ont remarqué une amélioration de la communication interne depuis l'introduction des nouvelles technologies. En revanche, 6 répondants ont répondu par la négative, indiquant qu'ils n'ont pas remarqué une amélioration de la communication interne.

Voici le tableau récapitulatif du nombre total de répondants pour chaque niveau de réticence à adopter de nouvelles technologies dans leur travail de gestion à l'entreprise **NETCOM** :

Niveau de réticence	Nombre de répondants
Pas du tout réticent	6
Légèrement réticent	6
Modérément réticent	10
Très réticent	3
Extrêmement réticent	1

Selon les données fournies, on constate que 6 répondants n'ont aucune réticence à adopter de nouvelles technologies dans leur travail de gestion, tandis que 6 autres répondants ont une légère réticence. 10 répondants ont exprimé une réticence modérée, 3 répondants ont indiqué une forte réticence, et 1 répondant a mentionné une extrême réticence.

Voici le tableau récapitulatif du nombre total de répondants pour chaque niveau de perception de l'efficacité de la stratégie mise en place pour favoriser l'utilisation des nouvelles technologies dans l'entreprise NETCOM :

Niveau de perception	Nombre de répondants
Dans une très grande mesure	3
Dans une grande mesure	8
Dans une certaine mesure	12
Dans une faible mesure	4
Pas du tout	1

Selon les données fournies, 3 répondants estiment que la stratégie mise en place favorise l'efficacité de l'utilisation des nouvelles technologies dans une très grande mesure. 8 répondants pensent qu'elle le favorise dans une grande mesure, tandis que 12 répondants considèrent qu'elle le fait dans une certaine mesure. 4 répondants estiment que la stratégie favorise l'efficacité dans une faible mesure, et 1 répondant indique qu'elle ne favorise pas du tout l'efficacité.

Voici le tableau récapitulatif du nombre total de répondants pour chaque niveau de satisfaction concernant la formation et la préparation fournies pour utiliser efficacement les nouvelles technologies dans l'entreprise NETCOM :

Niveau de satisfaction	Nombre de répondants
Modérément satisfait	12
Très satisfait	3
Légèrement satisfait	7

Pas du tout satisfait	2
Extrêmement satisfait	2

Selon les données fournies, 12 répondants sont modérément satisfaits de la formation et de la préparation fournie pour utiliser efficacement les nouvelles technologies. 3 répondants se disent très satisfaits, tandis que 7 répondants sont légèrement satisfaits. 2 répondants indiquent qu'ils ne sont pas du tout satisfaits, et 2 répondants se déclarent extrêmement satisfaits.