

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 للمناجنت
القلعة

MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

En vue de l'obtention d'un Master professionnel en Management Stratégique et Système d'Information

L'impact de la transformation numérique sur l'optimisation

Des administrations publiques

Cas : La direction général de la modernisation de la justice

Élaboré par :

BEDOUHENE Chahinaz

Encadré par

Dr Messaoud ZEROUTI

Soutenu le 19/09/2022 devant un jury compose de :

Nom et prénom	Qualité	Grade
FERROUKHI Amin	président	professeur
MOUSSQ Samia	examinatrice	MCA

Année Universitaire 2021/2022

Résumé

La transformation numérique est un impératif pour améliorer les administrations publiques, par l'introduction des technologies numériques et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. La transformation numérique des administrations publiques signifie passer à l'administration électronique afin d'accroître l'efficacité des ressources humaines et d'améliorer la qualité des services publics rendus aux citoyens.

A partir de ce travail, nous avons étudié l'impact de la transformation numérique sur l'amélioration de l'administration publique, une étude de cas du Ministère de la Justice au niveau de la Direction Générale de la Modernisation de la Justice à travers une approche qualitative. Nous avons interrogé 4 cadres, et à travers notre analyse nous avons conclu que la transformation numérique du Ministère de la Justice a contribué à la modernisation de sa gestion et à l'amélioration de ses performances, construisant ainsi un secteur efficient et efficace qui fournit des services électroniques de haut niveau

Mot clé : la transformation numérique, l'administration publique, services publics, Les technologies de l'information et de la communication.

ABSTRACT

Digital transformation is an imperative to improve of public administrations, through the introduction of digital technologies and the use of information and communication technologies. The digital transformation of public administrations means moving to e-government in order to increase the efficiency of human resources and improve the quality of public services provided to citizens.

From this work, we studied the impact of digital transformation on the improvement of public administration, a case study of the Ministry of Justice at the level of the General Directorate of Modernization of Justice through a qualitative approach. We interviewed 4 executives, and through our analysis we concluded that the digital transformation of the Ministry of Justice has contributed to the modernization of its management and the improvement of its performance, building an efficient and effective sector that provides high-level electronic services

Keyword: Digital transformation, Public administration, Public services, Information and communication technologies.

الملخص

يعد التحول الرقمي ضرورة حتمية لتحسين الإدارات العمومية، من خلال إدخال التقنيات الرقمية و استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، ويعني التحول الرقمي للإدارة العمومية التوجه نحو الإدارة الإلكترونية من أجل رفع كفاءة الموارد البشرية و تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.

ومنه قمنا من خلال هذا العمل بدراسة أثر التحول الرقمي على تحسين الإدارة العامة ،دراسة حالة وزارة العدل على مستوى المديرية العامة لعصرنة العدالة من خلال نهج نوعي قمنا بمقابلات مع 4 مدراء ، ومن خلال تحليلنا توصلنا إلى أن التحول الرقمي لوزارة العدل ساهم في تحديث إدارتها وتحسين أدائها ، وبالتالي بناء قطاع كفؤ وفعال يقدم خدمات إلكترونية عالية المستوى.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي ,الإدارات العمومية,الخدمات العامة, تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

REMERCIEMENTS

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ (7) « سورة ابراهيم
 اللهم لك الحمد على نعمك التي انعمت بها علينا
 اللهم زدنا علما وانفعنا بما علمتنا.

Au terme de ce travail je remercie en premier lieu **Allah** de nous avoir illuminé ouvert les portes de savoir et de nous avoir donné la volonté et le courage d'élaborer ce travail.

en premier lorsqu'il s'agit de remercier quelqu'un, rien n'est comparable au sacrifice d'une mère pour ses enfants, je te remercie maman.

Je présente mes sincères reconnaissances à mon encadreur Dr ZEROUTI pour son aide, sa disponibilité et son intérêt porté à mon travail.

.Je remercie également tous les membres de jury qui ont accepté l'évaluation de ce travail.

Je remercie mon tuteur et manager Mr. Turkia et toute son équipe pour leur sens du partage, leur gentillesse et toutes les choses qu'ils m'ont appris.

Un remerciement particulier et sincère à mes chers parents qui m'ont encouragé à atteindre mes objectifs en étant toujours là avec leur amour et leur soutien indéfectible et précieux.

Sommaire

Résumé.....	I
REMERCIEMENTS	III
LISTE DES TABLEAUX	VI
LISTE DES FIGURES	VII
LISTE DES ABREVIATIONS	VIII
INTRODUCTION	1
1. Objectifs du travail de recherche	2
2. Problématique	2
3. Choix du sujet et du lieu de stage	3
4. Intérêt de la recherche.....	3
5. Organisation du mémoire	3
Chapitre 01 : la revue de littérature et le cadre conceptuel	5
La revue de littérature.....	6
Le cadre conceptuel	9
1. Les technologies de l'information et de la communication (TIC)	9
1.1 Définition	9
1.2 Les composantes des TIC	10
1.2.1 Personnel	10
1.2.2 Matériel.....	10
1.2.3 Logiciel et procédure	10
1.2.4 Donnés.....	10
1.3 Évolution des TIC	11
1.4 Les différents outils des TIC	12
1.4.1 Les outils de communications	12
1.4.2 Les outils de gestion des données	12
1.4.2.1 Les bases de données	13
1.4.2.2 L'échange de Données Informatisées(EDI).....	13
1.4.2.3 Entreprise Ressource Planning (ERP)	13
2. La transformation numérique	14
2.1. Histoire et définition	14
2.2 La différence entre la transformation numérique et la transformation digitale	16
2.3 Les composantes de la transformation numérique	16
2.4 Les outils de la transformation numériques	17

2.5 Le rôle de la DSI dans la transformation numérique	18
3. La numérisation et l'amélioration de l'administration publique.....	18
3.1. La définition de l'administration publique	18
3.2 La transition vers une administration publique électronique	19
3.3 L'impact de l'utilisation des TIC dans l'administration publique.....	20
3.4 L'impact de la numérisation sur l'amélioration de la qualité service publique.....	20
Chapitre 02 : Cadre méthodologique et contexte de la recherche	23
1. La démarche méthodologique	24
1.1. Méthode de collecte de données	24
1.1.1. La recherche documentaire	25
1.1.2. L'observation	25
1.1.3. L'entretien	25
La sélection des interviewés	25
La construction du guide d'entretien	26
1.2. Méthode de traitement et d'analyse de données.....	26
2. Contexte de la recherche	27
2.1. Présentation succincte du secteur	27
2.1.1. Présentation de ministère de la justice.....	27
2.1.2 Les Missions du ministère de la Justice	28
2.1.2. L'organigramme de l'administration central du Ministère de la Justice.....	29
2.2. Organisme d'accueil	30
2.2.1. Présentation de la Direction générale de la Modernisation de la justice.....	30
2.2.2. Organigramme de la Direction Générale de la Modernisation de la justice.....	32
Chapitre 03 : Résultat et discussion	33
1. Résultats de l'étude qualitative	34
2. Discussion des résultats	40
CONCLUSION	41
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	44
ANNEXES	48

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1:Évolutions des TIC	11
Tableau 2:Le fait numérique comprend	14
Tableau 3: Liste des interviewés	26
Tableau 4:comparaison entre l’analyse sémantique et l’analyse statique.....	27
Tableau 5: Les coordonnées des interviewés	34
Tableau 6: Résultats des verbatim sur la transformation numérique	35
Tableau 7: Résultats de l'échelle niveau des services électroniques	36
Tableau 8: Résultats de l'échelle niveau des services électroniques	37
Tableau 9 : Résultats de l'échelle de satisfaction des citoyens	37
Tableau 10: Résultats des verbatim sur la satisfaction des citoyens	38

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Les composantes du système d'information.....	10
Figure 2:Outils de communication	12
Figure 3: les principes des services publics.....	21
Figure 4: Les instruments de collecte des données.....	24
Figure 5: l'organigramme de l'administration central du Ministère de la Justice	29
Figure 6: L'organigramme de la Direction Générale de la Modernisation de la justice .	32
Figure 7: Résultat du sondage sur le nouveau site internet du ministère de la justice	36
Figure 8: Résultat du sondage sur les services électroniques du ministère de la justice .	39

LISTE DES ABREVIATIONS

TN : transformation numérique

TIC : technologie de l'information et de la communication

NTIC : Nouvelles technologies de l'information et de la communication

SI : système d'information

DSI : la direction des systèmes d'information

EDI : Échange des données informatisé

ERP : Entreprise ressource planning

SPA : Service public administratif

SPIC : Le service public industriel et commercial

DINSIC : Direction Interministérielle du Numérique et du Système d'Information et de Communication de l'État

DRAG : Direction locale de la réglementation et de l'administration générale

INTRODUCTION

A la lumière du progrès scientifique et de l'émergence de la technologie numérique ou électronique, Les nations du monde auraient dû en bénéficier en fournissant toutes les possibilités matérielles, humaines et techniques pour le succès de cette transformation et de ce changement, en accélérant cette technologie par la fourniture d'infrastructures spécialisées et qualifiées et de cadres humains, où la transformation numérique a été appliquée dans plusieurs domaines, y compris la gestion, et l'introduction de la technologie numérique dans l'administration publique.

En Algérie, le développement de l'administration électronique est une priorité du gouvernement et l'une des directions les plus importantes de la modernisation de l'administration ou du service public. (Reda, 2020)

L'administration publique, comme les autres institutions de services, cherche à se tenir au courant des développements technologiques récents dans son environnement et à trouver les meilleurs mécanismes pour améliorer les services fournis à ses citoyens, se manifeste dans les utilisations électroniques et la numérisation de ses diverses activités afin d'améliorer la qualité de ses services.

Les administrations publiques algériennes ont tenté d'adopter le concept de numérisation afin d'améliorer leurs performances.

En conséquence, afin d'améliorer les performances des administrations publiques, le concept de transformation numérique a reçu une attention particulière de la part de la direction générale de la modernisation de la justice, qui a déployé des efforts pour améliorer les services et les rapprocher des citoyens. Il a mis en place de nombreux services électroniques pour les citoyens et les plaideurs, comme le site Web du ministère www.mjustice.dz, qui offre des services à distance.

1. Objectifs du travail de recherche

L'objet de notre étude consiste à étudier l'impact de la transformation numérique sur la performance des administrations publiques. En effet, nous visons à montrer comment les administrations se servent de ces nouveaux outils et usages numériques pour améliorer leur fonctionnement et enrichir les services publics. Dans ce sens, nous parlons de l'administration numérique, de l'e-administration, de l'e-gouvernement et de l'e-Gouv.

2. Problématique

Pour comprendre la transformation numérique et son impact sur l'optimisation des administrations précisément les administrations publiques. Dans ce contexte, nous avons formulé la question principale suivante et pour laquelle nous tentons d'apporter une réponse à travers notre projet de mémoire. la manière suivante :

Quel est l'impact de la transformation numérique sur l'amélioration de performance de l'administration publique?

De cette question centrale découle sous-questions suivantes :

- Que signifie «la transformation numérique » ?
- Que signifie l'administration publique?
- Quel est le rôle des TIC dans la transformation numérique?
- Comment la transformation numérique contribue-t-elle à l'amélioration des services publics ?

3. Choix du sujet et du lieu de stage

Le thème a été choisi car c'est un sujet d'actualité de nos jours. Notre formation au sein de l'École Nationale Supérieure de Management (ENSM) nous a permis d'acquérir des connaissances théoriques en relation avec la stratégie ainsi que les systèmes d'information et tout ce qui a un rapport avec les organisations et la transformation digitale, ce qui devenu de nos jours le centre des préoccupations des managers au sein des organisations, car son importance ainsi que son rôle. Ce sujet intéresse de plus en plus les administrations algériennes. À la fin de notre formation théorique, nous étions à la recherche d'une organisation publics qui nous permettrait de compléter notre travail et de bien le mener et c'est ainsi que notre choix s'est porté sur la direction générale de la modernisation de la justice.

4. Intérêt de la recherche

L'intérêt de ce sujet se manifeste dans l'enjeu actuel que constitue la numérisation du service public et de l'administration publique en général. Il est plus urgent que jamais de numériser l'entreprise, principalement en raison du développement accéléré de l'utilisation des outils de technologie de l'information dans tous les aspects de la vie, qu'il s'agisse de transactions avec le gouvernement, le secteur privé ou les particuliers.

5. Organisation du mémoire

Ce travail de recherche est divisé en trois chapitres. Dans le premier chapitre, nous allons introduire une revue de la littérature. Ainsi que le cadre conceptuel dans lequel nous allons définir les concepts liés à notre recherche avec les éléments clés de la transformation numérique.

Dans le deuxième chapitre, nous allons présenter la méthode de recherche que nous avons choisie, telle que l'approche méthodologique choisie et les outils de collecte de données ainsi que la présentation de l'organisme d'accueil.

Ensuite, nous passerons à la présentation des résultats et leurs discussions. Pour enfin clôturer notre travail avec une conclusion d'ordre généra

Chapitre 01 : la revue de littérature et le cadre conceptuel

La revue de littérature

La transformation numérique désigne la manière dont la technologie est utilisée au sein des institutions et des organismes, qu'ils soient publics ou privés, qui contribue à améliorer l'efficacité opérationnelle et à améliorer les services qu'ils fournissent aux clients ou à l'utilisateur du service public.

(Mohammed Belkacem Faiza, *La Numérisation De L'administration Public en Algérie, 2020*) a publié un article sur «La Numérisation De L'administration Publique En Algérie ». A l'aide d'une étude qualitative, l'auteur met en lumière la numérisation de l'administration publique comme l'une des étapes les plus importantes pour l'amélioration du service public en Algérie. Pour ce faire, l'auteur a évalué les progrès réalisés en Algérie dans la numérisation de l'administration publique, elle a étudié les mesures prises dans ce secteur et elle a mis en évidence les difficultés et les faiblesses auxquelles elle a été confrontée et les forces à mobiliser pour améliorer le service public. Les résultats de cette étude montrent que l'Algérie évolue dans le sens de la dynamique dans laquelle elle s'est inscrite, à savoir l'utilisation de la numérisation dans la gestion des services publics.

De son côté, (Xanthopoulou, 2021) dans son article intitulé «The Organizational Factors That Impact On Public Sector's Digital Transformation and On The Creation Of Social (public) Value» a étudié les facteurs internes qui affectent l'adoption de la transformation numérique dans le secteur public. Les résultats ont montré que les facteurs internes qui affectent l'adoption et la réussite de la mise en œuvre de la gouvernance numérique au sein des institutions publiques comprennent, tout d'abord, des facteurs technologiques qui constituent la qualité de service, ensuite des facteurs organisationnels ; à savoir : formation et évaluation des ressources humaines, leadership, stratégie organisationnelle et créativité de la culture numérique.

Sur la thématique « Innover et repenser son modèle d'affaires », (Pingneur, 2019) souligne l'importance pour les entreprises d'opérer une transformation numérique de leurs activités. En effet, l'auteur indique que la transformation numérique entraîne une simplification du quotidien des usagers et des citoyens dans de nombreux domaines, en particulier via le développement de nombreuses plateformes numériques. Les usagers attendent que l'Etat reconfigure la manière avec laquelle sont délivrés les services publics. À cette fin, la stratégie menée par la DINSIC et l'Etat s'est développée autour de trois axes : moderniser les

infrastructures informatiques de l'Etat, encourager une "transformation culturelle" de l'administration et développer une politique d'open data. Ce pendant, plus la transformation numérique avance, la stratégie d'État plateforme est porteuse d'une transformation culturelle et organisationnelle. Tel est le cas de l'émergence de start-ups d'État ainsi que la diffusion d'une culture de l'innovation au sein de l'administration.(d'avigneau, 2018)

Dans cette perspective, l'innovation dans services public peut apparaitre en deux niveaux. D'une part, une innovation de procédé à travers l'adoption de nouvelles méthodes de travail et de production œuvre pour une meilleure productivité, une simplification de fonctionnement, une meilleure gestion des compétences et une meilleure qualité. D'autre part, une innovation de produit ou de service qui permet la création de nouveaux services. C'est l'ensemble du champ des services publics qui peut ici être revisité et ce dans l'optique de l'État plateforme. Par ailleurs, les données ouvertes et open gouvernement vont dans le sens de plus de transparence. Le recours aux méthodes agiles, les start-ups d'État, le recrutement de nouvelles compétences (designers, data scientists...), les expérimentations et prototypes, doivent permettre de mieux répondre à l'intérêt général, dans des délais plus courts. L'implication des usagers, les démarches participatives, l'évaluation des services publics, s'appuient sur le numérique pour rapprocher l'administration des citoyens.(Algan Yann, 2016).

(Ada, 2018) Dans son article sur «Digital Transformation of Public Administration Services in Danemark » présente les résultats d'une étude de suivi des processus de transformation numérique au Danemark qui ont contribué à la réalisation de la transformation numérique dans l'administration publique danoise. L'étude adopte une méthodologie qualitative sous forme d'étude de cas. Les données utilisées sont des données secondaires constituées de stratégies de transformation numériques, de politiques et de documents connexes et de communiqués de presse récupérés sur des sites Web gouvernementaux. Par ailleurs des comptes-rendus des principales parties prenantes impliquées dans ce processus de transformation numérique sont utilisés.

Le Danemark appartient au groupe de pays les plus performants et est un leader de la numérisation dans le monde. Le Danemark, la Suède, la Finlande et les Pays-Bas ont les économies numériques les plus avancées.

(Taleb Ouardia, 2018) Dans son mémoire intitulé « Impact de la numérisation sur les administrations publiques » pour l'année académique 2018 Cas : De la wilaya de Tizi-Ouzou.

La problématique posée est la suivante : quel est l'impact des technologies de l'information et de la communication en général et de la numérisation en particulier sur le service de l'administration publique en Algérie ? Pour ce faire, l'auteur a interrogé les personnes impliquées dans l'enquête au niveau du service DRAG de l'État et au niveau de la commune de Tizi -Ozu. Les résultats montrent que des améliorations ont été notées dans l'informatique et dans la numérisation du Ministère de l'intérieure. Cette amélioration a nécessité des investissements substantiels en ressources matérielles et financières. Il a été conclu que la qualité du service administratif public est améliorée par des projets de développement visant à introduire les TIC, mais elle reste lente. Cela est dû au manque de culture de gouvernance électronique au sein des institutions et de formation du personnel.

(Ben Oudjet Fatima Zohra, 2021) a publié une étude sur : «Transition Strategies From Traditional Management To Electronic Management In Crisis (COVID 19 Crisis)». A l'aide d'une étude qualitative, le but est de présenter les fondamentaux et les phases les plus importants de la gouvernance électronique en mettant en évidence les stratégies de transformation numérique de la gouvernance du bien-être à l'impératif, notamment dans le contexte de la crise de Corona, où certaines institutions algériennes qui ont poursuivi la transformation numérique ont été soulignées. En effet, la pandémie de Corona a contribué de façon significative à l'émergence de ce nouveau type de gestion et ce, grâce à la stratégie de transformation numérique.

De son côté (Ana Alvarenga, Florinda Matos, Radu Godina, d João C. O. Matias, 2020) dans son article intitulé «Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector» A l'aide d'une étude qualitative Cette étude est basée sur une revue et une enquête dont l'objectif principal est d'estimer, à partir de plusieurs données collectées, comment se déroule le processus de transformation numérique dans l'administration publique et quelle est sa relation avec la gestion des connaissances. L'étude de revue est basée sur des articles trouvés sur la base de données Scopus et elle aborde le rôle que la recherche sur le gouvernement numérique joue dans la théorie et la pratique de la gestion des connaissances. Les résultats montrent que la recherche sur le thème est encore à un stade exploratoire en raison du manque d'études reliant le gouvernement numérique à l'efficacité de la gestion des connaissances dans le secteur public. Cette étude vise à contribuer et à stimuler des discussions fondées sur des données concernant les impacts de la transformation numérique dans le secteur public et leur relation avec la mise en œuvre de pratiques de gestion des connaissances.

Le cadre conceptuel

Au cours de cette partie, nous allons aborder le cadre conceptuel de notre sujet, nous allons étudier la transformation numérique, l'administration électronique, ainsi la numérisation de l'administration publique.

1. Les technologies de l'information et de la communication (TIC)

L'objectif est de présenter des notions sur les technologies de l'information et de la communication. Comme un facteur important pour la réussite de la transformation numérique.

1.1 Définition :

Les technologies de l'information et de la communication auparavant nouvelles technologies de l'information et de la communication, NTIC- c'est l'ensemble des techniques utilisées pour le traitement et la transmission des informations.

Selon le grand dictionnaire terminologique les TIC sont un « Ensemble des technologies issues de la convergence de l'informatique et des techniques évoluées du multimédia et des télécommunications qui ont permis l'émergence de moyens de communication plus efficaces, en améliorant le traitement, la mise en mémoire, la diffusion et l'échange de l'information » (ROCHE, 2000).

D'après CHARPENTIER : « Les TIC sont un ensemble de technologies utilisées pour traiter, modifier et échanger de l'information, plus spécifiquement des données numérisées» (Mohammed Belkacem Faiza, La Numérisation De L'administration Public en Algérie, 2020, p. 24)

La TIC peut avoir la forme d'un système d'information qui représente un ensemble de ressources, organisé et finalisé, qui a pour objectif de produire de l'information afin d'assister la prise de décision. Les TIC sont caractérisées par :

- La célérité dans la diffusion d'information ;
- L'absence du temps et de l'espace ;
- L'évolution constante des TIC ;
- L'accessibilité ;
- Les TIC participent à la facilitation dans la gestion.

1.2 Les composantes des TIC

1.2.1 Personnel

Il s'agit de tous les utilisateurs qui interviennent dans le processus du système d'information.

1.2.2 Matériel

Il concerne tous les dispositifs et supports de l'information (ordinateurs, feuilles de papiers, disque magnétique...etc).

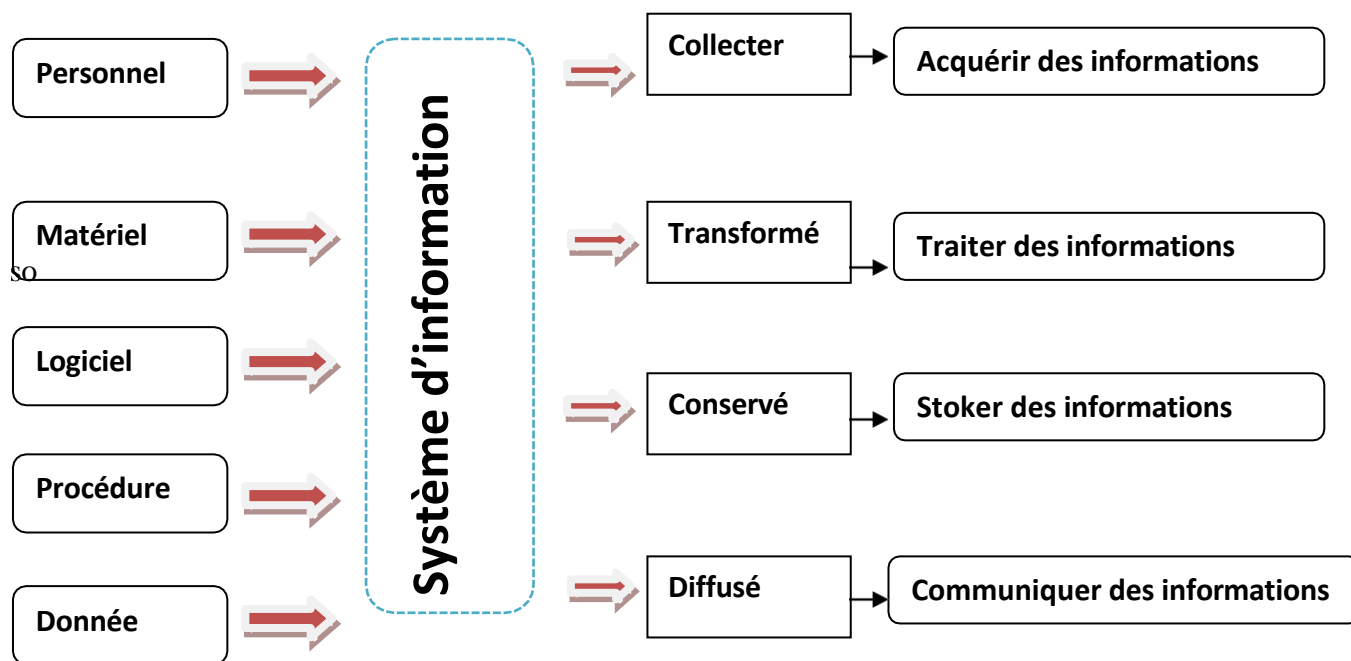
1.2.3 Logiciel et procédure

Automatisation des procédures via l'utilisation des logiciels et des applications

1.2.4 Données

Elles représentent la matière première, elles subissent des transformations tout en long du processus de traitement afin de devenir une information compréhensive prête à être exploiter.(AUBERT, 2010).

Figure 1 : Les composantes du système d'information.



1.3 Évolution des TIC

Depuis les années 1970, l'accélération de l'utilisation des TIC a été l'un des faits les plus marquants, le tableau ci-dessous illustre les étapes de leurs évolutions.

Tableau 1:Évolutions des TIC(AUBERT, 2010)

Phase / années	1970	1980	1990	2000
Phase	Automatisation	Intégration et transformation de l'organisation	Communication	Interaction et individualisation
Innovation	Ordinateurs, robots, machines.	Ordinateurs personnels	Internet (web 1.0)	Web 2.0
Caractéristiques	Accroissement du capital physique	-Généralisation des outils bureautiques. -Digitalisation et transformation des processus d'affaires.	-globalisation du service informatique . -standardisation des interfaces utilisées	-connectivité des personnes et des objets. individualisation et portabilité ubiquité.
Impact économique	Gains des productivités.	-gains de productivité - réduction des couts de transaction internet.	-gains de productivité. - réduction des couts de transaction internes et externes. - transformation de la chaine de valeur.	-gains de productivité. - réduction des couts de transaction internes et externes. - transformation de la chaine de valeur. - augmentation des bénéfices informationnels.

Source : L'innovation et les technologies de l'information et des communications, HEC, Montréal,

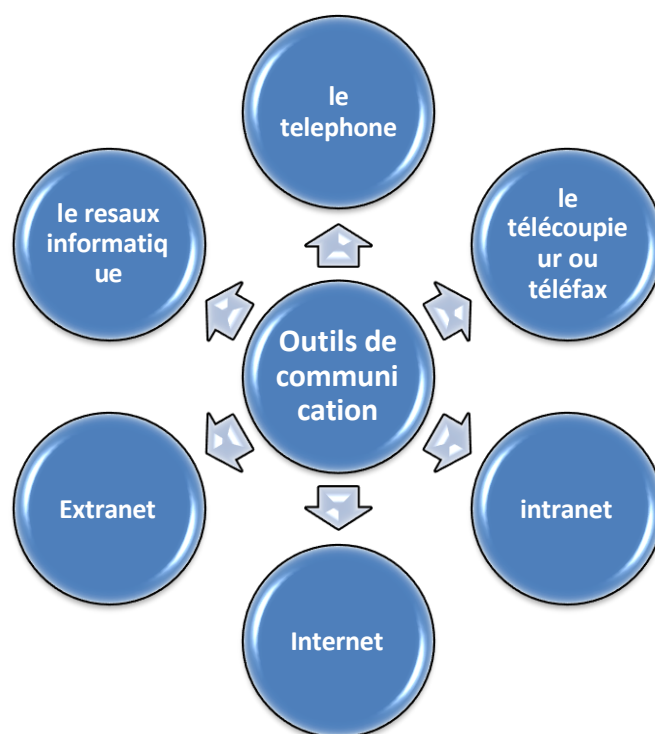
1.4 Les différents outils des TIC

Les technologies de l'information et de la communication rassemblent toutes les ressources nécessaires à l'échange et au partage. Les informations entre associés d'une entreprise. Elles sont constituées d'outils de transmission et de gestion des données.

1.4.1 Les outils de communications :

Les outils de communication comprennent les lignes fixes, les téléphones portables, les télécopieurs ou téléfax et enfin les réseaux informatiques.

Figure 2:Outils de communication



Source : élaboré par non même

1.4.2 Les outils de gestion des données :

Les outils de gestion de données les plus utilisés dans une organisation sont : les bases de données, l'échange de données informatisées (EDI) et la planification des ressources d'entreprise (ERP).

1.4.2.1 Les bases de données :

La base de données a pour objectif de mémoriser des informations en grande masse dans un système informatique central doté d'une grande capacité de stockage, elle comporte essentiellement le Datawarehouse et le Datamining.

Le datawarehouse: Il s'agit d'une application qui regroupe un ensemble de données qui sont répertoriées selon un historique bien précis.

L'application Datawarehouse constitue un entrepôt de données visant à assister la prise de décision au sein des entreprises. Pour automatiser les informations, le système décisionnel remplit trois fonctions essentielles.

Le Datamining :Le Data Mining est en fait un terme générique englobant toute une famille d'outils facilitant l'exploration et l'analyse des données contenues au sein d'une base décisionnelle de type Data Warehouse ou DataMart.(Fernandez, 2021)

1.4.2.2 L'échange de Données Informatisées(EDI) :

L'Échange de Données informatisées (EDI) est l'outil qui permet le transfert d'informations et de documents par voie électronique dans une organisation quelconque et avec ses partenaires. Ces échanges peuvent concerner divers informations et documents : bons de commande, factures, demandes, confirmations, tarification, expédition et réception, résultats de tests... etc.(Slimane, 2017)

1.4.2.3 Entreprise Ressource Planning (ERP) :

L'ERP est une application qui gère et centralise l'ensemble des processus de l'entreprise car il apporte une contribution très importante à l'homogénéisation du SI dans un environnement où la tendance générale est à la diversification tant des fournisseurs logiciels que matériels.

L'intégration de diverses fonctions ERP permet d'augmenter la productivité et de réduire les coûts d'information.

2. La transformation numérique :

2.1. Histoire et définition

La transformation numérique n'est pas un phénomène nouveau, elle a remplacé le phénomène de « digitalisation ». Le terme transformation numérique a été utilisé en 2004. Il est accompagné du concept de "numérisation". La transformation numérique passe par l'innovation technologique sans laisser de côté l'humain. Des changements importants se sont produits en 2010, lorsqu'internet a commencé à conquérir le monde. Le Web offre de nouvelles possibilités d'échange d'informations et encourage également la conception de nouveaux outils de communication. (Amzil, 2021)

Transformer signifie changer sa forme ; lorsque nous parlons de transformation, nous essayons donc de préciser qu'un changement de nature, et pas seulement d'ampleur,

Quand on parle de transformation au niveau de l'organisation publique, cela signifie le changement et l'évolution totale que ce soit dans l'organigramme ou au niveau des procédures administratives ... Par contre si les comportements des employés et des citoyens ne changent pas, on ne peut pas parler de transformation ; donc la transformation ne se limite pas seulement au niveau du système formel, mais aussi au niveau du système social qui signifie les interactions entre les membres de l'organisation. (Eric, 2016).

La numérisation Dans les années 1990, les experts parlaient des Nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Aujourd'hui, la numérisation désigne les transformations qui s'annoncent avec le développement des technologies. Il est alors vital d'associer les spécificités numériques au concept pluriel de civilisation. (Mohammed Belkacem Faiza, La Numérisation De L'administration Public en Algérie, 2020)

Tableau 2:Le fait numérique comprend :

L'informatique	Les terminaux : ordinateurs, Smartphone, tablette, etc., et leurs périphériques (imprimante, clé USB, disque dur externe, etc.)
Les logiciels	Logiciels, outils bureautique, application, systèmes d'information, algorithmes d'intelligence artificielle, etc. installés sur le terminal ou accessibles sur un serveur local ou distant via internet.
Les infrastructures et réseaux	Câbles, antennes, servers, routeurs, satellites, informatique en nuage(Cloud), protocoles de communication, etc. qui permettent aux messages numériques de circuler et d'être échangés.

	L'internet et le web.
Les productions et contenus	Les fichiers texte, tableur, audio, les bases de données, les pages de sites internet, les blogs, etc. Les données publiques. La question des données en masse (big data).
Les usages	Réseaux sociaux, objets connectés, voitures autonomes, impression 3D, etc.
Les acteurs	Services publics chargés de l'organisation et de la régulation du numérique, plateformes de commerce en ligne, entreprises de services numériques, etc.
Les enjeux	La cyber sécurité, le poids des grandes plateformes d'internet, la fracture numérique, le logiciel libre, etc.

Source : (Bégon-tavera, 2021)

La transformation numérique

Selon (Gartner, 2015), entreprise américaine de conseil et de recherche dans le domaine des techniques avancées, la transformation numérique est définie comme étant « l'utilisation de technologies numériques pour changer un modèle d'entreprise et amener des revenus nouveaux et de nouvelles opportunités porteuses de valeur; c'est le processus de passage à une entreprise numérique ».

(Auberger GUILLES, 2017) A défini le concept comme suite : La transformation numérique est le processus par lequel passe une entreprise du XX^e siècle qui a un modèle économique éprouvé et qui existent avant l'arrivée d'internet afin d'intégrer des technologies digitales récentes.

À partir de ces définitions, on peut dire que la transformation numérique consiste à :

- Transformer le réel en virtuel;
- Dématérialiser les processus et/ou les activités de l'entreprise pour faciliter l'exécution des tâches et la circulation des données entre les différents collaborateurs, comme c'est le cas pour les systèmes d'information;
- Investir dans les modèles économiques qui permettent de ramener de nouvelles opportunités à l'entreprise;

- Investir dans les nouvelles technologies pour développer les relations de l'entreprise avec ses clients internes et externes qui utilisent de plus en plus des outils numériques dans leur quotidien;
- Apporter un soutien aux processus de travail dans l'organisation et développer son système de production et de communication afin d'améliorer sa performance ;
- Développer une nouvelle culture et un nouveau comportement numérique pour transformer la relation personne-machine et la relation personne;
- Développer une plateforme informatique qui lie le côté technique de l'organisation et son côté social;
- Passer aux grandes vitesses pour donner plus de valeur à l'organisation.

2.2 La différence entre la transformation numérique et la transformation digitale

La confusion causée de l'appellation entre la transformation digitale ou la transformation numérique est très souvent présentée de nos jours, c'est la raison pour laquelle certains auteurs ont précisé la différence entre ces deux termes.

Le numérique désigne l'ensemble des technologies qui font appel à un codage de l'information sous forme de suite de chiffres et en cela il s'oppose à l'analogique (Marc, 2017)

Le mot «digital» vient de l'anglais «digit» au sens de chiffre (le langage informatique utilise les chiffres 0 et 1).comme «digital» a en français la signification plus courante d'une référence au doigt, les pays francophones lui préfèrent «numérique» pour parler de l'information et de ses usages. (Bégon-tavera, 2021).

2.3 Les composantes de la transformation numérique

La transformation numérique se manifeste par la combinaison de trois facteurs : portabilité, dématérialisation et automatisation ; chaque famille d'effets interagit avec les autres et s'intègre dans cette interaction de manière réciproque entre ces concepts (David Autissier, 2016)

Portabilité : Le numérique est un ensemble d'applications informatiques mobiles, dites «portable». Ces applications mobiles sont développées avec des langages qui permettent leur portabilité sur différents supports tels que les ordinateurs de bureau ou portables ainsi que les tablettes et les Smartphones. Les applications « client-serveur » dont le nécessitait l'utilisation

d'un ordinateur fixe ont été remplacées par des applications accessibles avec un navigateur Web et Ou sur un serveur avec une connexion internet. Les applications (commerce, gestion des saisies ou partage de documents) sont également accessibles sur des supports amovibles permettant une liberté d'action, ce qui n'est pas possible avec un ordinateur fixe.

Dématérialisation : A des fins de transaction et d'information, les applications numériques dématérialisent tout ou partie du processus. Quelques exemples montrent la dématérialisation des processus sans intervention humaine et sans aucun document imprimable, tels que les nouveaux canaux de communication alternatifs et la transformation du réseau des agences physiques des agences, des guichets et des magasins et des systèmes d'information (SI) pour gérer de grandes bases de données. Remplaçant la paperasserie au sens des entreprises modernes. La numérisation permet également de mémoriser les informations saisies et traitées dans la base de données selon la nature des opérations. Il est également possible de dématérialiser les processus clients (en tant que demandeur), dans lesquels le client saisit ses propres informations concernant ses choix et ses exigences d'un simple clic de souris depuis les sites ou applications que l'organisme met à sa disposition.

La troisième famille, **l'automatisation** On peut la définir comme l'utilisation de la technologie pour effectuer certaines tâches avec une intervention humaine minimale. Les applications informatiques aident à créer une transaction par exemple, réserver une voiture avec stockage et traitement des données. Cette mémorisation peut déclencher automatiquement d'autres actions dépendantes.

2.4 Les outils de la transformation numériques

La transformation digitale suivant plusieurs outils que nous donnons ci – dessous :([Gilles Auberger, 2017](#))

- Plateformes
- E-réputation
- Applications et apps
- Data mining et big data
- chief digital officer
- Cloud computing
- Coworking ou espace de travail partagé
- Télétravail
- Byodbringyourowndevice

2.5 Le rôle de la DSI dans la transformation numérique.

Les directions des systèmes d'information et les responsables métiers jouent un rôle important dans la stratégie de transformation et de modernisation d'une entreprise. Les responsables informatiques sont à la pointe de la transformation numérique d'une organisation pendant la crise du Covid-19. Mais des barrières culturelles subsistent au sein des entreprises et tendent à freiner ces efforts de transformation, affectant plus ou moins les performances de l'entreprise selon la maturité de l'entreprise. Une nouvelle étude Forrester commandée par Elastic remet en question le nouveau rôle du CIO dans le contexte de la pandémie qui alimente la transformation numérique des entreprises et redéfinit les priorités commerciales. Vous avez envoyé Antoine Aguado, directeur national d'Elastic pour la France, a déclaré à ZDNet que le rôle de la DSI a évolué pour être impliqué dans les décisions stratégiques. Ce dernier précise que si cela tend en général à « accélérer la réconciliation entre l'IT et le business », alors les DSI ont aussi un rôle important à jouer dans l'expérience collaborateur. [\(Treilles, 2021\)](#)

3. La numérisation et l'amélioration de l'administration publique

3.1. La définition de l'administration publique

L'Administration renvoie tout d'abord à une activité. Une activité qui consiste à poser des actes. Ces actes, selon la nécessité du service peuvent être des actes juridiques à caractère unilatéral (c'est - à - dire des décisions prises par l'autorité administrative et qui s'imposent aux tiers sans leur consentement et ayant un caractère exécutoire) ou des actes contractuels (lorsque l'autorité administrative s'entend avec une personne physique ou morale pour l'exécution d'un service). Il peut aussi s'agir d'actes matériels pour lesquels l'accomplissement nécessite le déploiement des agents de l'administration sur le terrain. [\(Djimassal, 2019\)](#)

L'administration " publique " De son origine latine administrare qui veut dire servir, le terme « Administration » désigne au sens du droit administratif et du droit constitutionnel, une fonction de l'État qui consiste, sous l'autorité du gouvernement, à assurer l'exécution des lois et le fonctionnement continu des services publics. C'est aussi un ensemble de services et d'agents groupés sous l'autorité des ministres (on parle en ce sens de l'Administration d'un pays) ou plus spécifiquement ceux placés sous une même direction pour l'exécution d'une tâche administrative déterminée (ainsi parle-t- on de l'administration de l'éducation ou de

l'administration de l'équipement).(Djimassal, 2019)Le Doyen Georges VEDEL en donne une définition selon laquelle « l'administration est l'ensemble des activités qui, sous l'autorité ou le contrôle du gouvernement, tendent au maintien de l'ordre public et à la satisfaction des besoins d'intérêt général ».

3.2 La transition vers une administration publique électronique

Il est devenu nécessaire pour toutes les institutions publiques d'entrer dans la phase de mise en œuvre des technologies de l'information et de la communication de l'administration électronique pour la promotion et l'amélioration des activités et des fonctions des institutions de service public, La gouvernance électronique représente une étape cruciale dans la transition vers les services publics électroniques et le passage du contact direct des citoyens avec les institutions de service public à la communication virtuelle par l'intermédiaire de divers réseaux électroniques.

L'équipement et les programmes de TIC pour apporter des solutions aux complexités et aux problèmes de la bureaucratie dans l'administration publique sous sa forme traditionnelle.

Définition

En générale, Il existe de nombreuses définitions de l'administration électronique et le terme lui-même n'est pas universellement utilisé. Les différences ne sont pas seulement sémantiques et peuvent refléter certaines priorités des stratégies publiques. Les définitions se répartissent en trois catégories : ([études de L'OCDE sur l'administration électronique, 2004](#))

- L'administration électronique est définie comme la fourniture de services (en ligne) sur l'Internet et d'autres activités en rapport avec l'Internet, comme la consultation électronique.
- L'administration électronique est assimilée à l'usage des TIC dans l'administration. Alors que la priorité est généralement donnée à la fourniture de services et au traitement, la définition la plus large comprend tous les aspects de l'activité de l'administration.
- L'administration électronique est définie comme la capacité de transformer l'administration publique au moyen des TIC ou de fait est utilisée pour décrire une nouvelle forme d'administration bâtie autour des TIC. Cet aspect est habituellement lié à l'usage de l'Internet

D'après ces définitions, nous pouvons dire que l'e-administration consiste à combiner les TIC avec les processus administratifs pour servir les citoyens et les entreprises de façon efficace et améliorer le fonctionnement interne de l'administration

3.3 L'impact de l'utilisation des TIC dans l'administration publique

Les progrès techniques et scientifiques et la prolifération de l'Internet ont eu de nombreux impacts sur les institutions publiques, les formes traditionnelles de service public tombant dans un nouveau schéma basé sur la dimension technologique et informationnelle, qui, à son tour, favorise l'adoption de systèmes de services électroniques, puisque le service public est maintenant assuré par des médias électroniques tels que les sites Web et le courrier électronique. (Rachid Salmi, 2015)

Les avantages les plus importants de l'application des technologies de l'information et de la communication dans les institutions publiques peuvent être résumés comme suit: (يشتر, 2016)

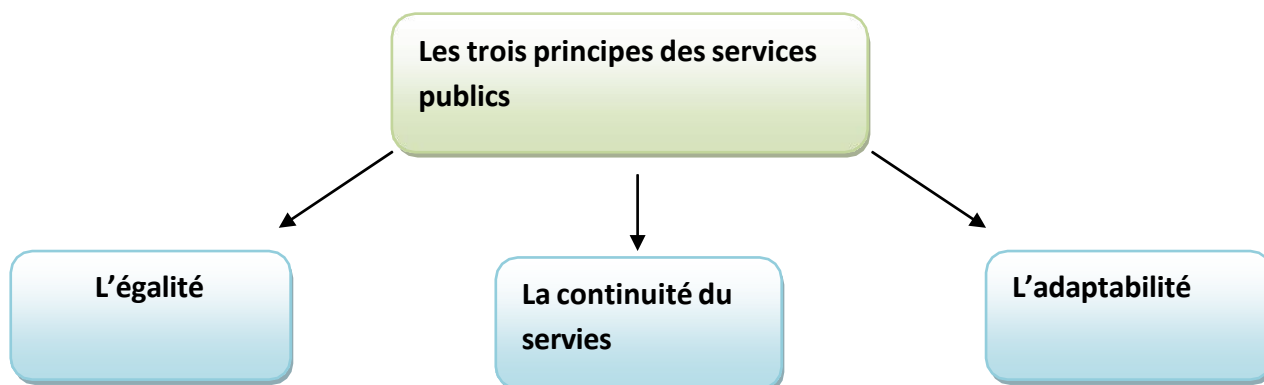
- L'application des technologies de l'information et de la communication contribue à la fourniture et à la disponibilité de données et d'informations aux membres de la société.
- Simplifier les procédures d'achèvement de la fonction publique, les transactions de paye par voie électronique et faciliter les procédures entre les différents ministères.
- réduire la paperasserie en collectant des données à usage multiple.
- mise à disposition d'un système d'archivage électronique, permettant l'accès à des informations correctes afin de fournir un service public rationnel.
- aide les organisations publiques à renforcer le concept de gestion de la qualité, qui contribue à améliorer la qualité des services fournis.
- contribuer à améliorer et à accélérer la communication, en facilitant ainsi l'accès des citoyens à des services publics de qualité et à moindre coût.
- libre accès à l'information et aux services sans qu'il soit nécessaire de revoir les services concernés.

3.4 L'impact de la numérisation sur l'amélioration de la qualité service publique

Selon (Holcman, 2014), le terme service public se définit comme : «une activité d'intérêt général gérée par une personne publique, ou par une personne privée sous le contrôle d'une personne publique. Il entretient depuis longtemps des point de contact avec l'économie».

Le but du service public est la satisfaction de l'intérêt général.

Figure 3: les principes des services publics



Source : (Peltier, 2014)

L'application de l'administration électronique dans les diverses institutions publiques a amélioré la qualité des services qu'elle fournit aux citoyens par son impact sur les méthodes de prestation du service public et les méthodes de conduite des transactions connexes. Cela se reflète dans les points suivants: (كهندي, 2021)

1. **Productivité du service public.** il concerne la faisabilité des projets de service public, leurs différentes contributions au réarrangement des services fournis aux citoyens, les bénéfices de l'application de ce modèle de services aux réalités de l'appareil bureaucratique gouvernemental, et si le fait que la satisfaction et la confiance des citoyens envers les institutions de la fonction publique ont été atteintes
2. **Réduire les coûts du service public :** En contactant la ligne sans bouger, l'accès au service par les fenêtres, réduisant ainsi les coûts, résultant de la mobilité électronique entre les portes de la fonction publique.
3. **Réactivité et rapidité d'exécution :** En utilisant la technologie à réseau unique pour des activités de gestion similaires, cela permet à la direction de gagner du temps et de prendre des engagements tout en obtenant une réponse rapide au service sans délai.
4. **Exactitude :** L'exactitude selon le modèle de gestion électronique des services désigne l'achèvement des travaux selon des mesures contrôlées déterminées par les systèmes de traitement de l'information, de manière à réduire les erreurs administratives et à prévenir les abus pendant la prestation des services.
5. **Facilité de comptabilisation et clarté du service :** De l'utilisation complète de la technologie de l'information dans le rendement de la fonction publique, cela permet de comptabiliser

toutes les parties de ces tâches et activités par la présence d'une diffusion électronique de toutes les étapes du service. Il n'y a pas de place pour la dissimulation des transactions et aucune possibilité d'attirer le service d'entités autres que d'autres. L'intérêt devient général tant que le service est public.

Chapitre 02 : Cadre méthodologique et contexte de la recherche

Nous avons élaboré ce travail conformément au guide méthodologique de L'ENSM, nous allons présenter dans cette section la méthodologie de recherche (les outils et instruments de collecte de données et de mesure propre à celle-ci) ainsi que l'organisme d'accueil.

1. La démarche méthodologique

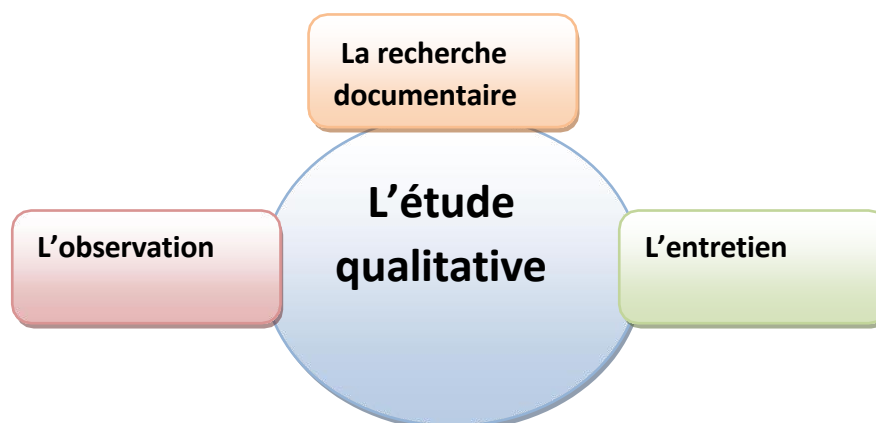
Dans le cadre de notre recherche, nous avons adopté la démarche qualitative qui s'inscrit comme l'approche la plus adéquate pour répondre à notre question de recherche. En ayant recours à différents outils de collecte de données notamment : la recherche documentaire, les observations et les entretiens. Ces outils sont qualitatifs, car l'analyse et l'interprétation des données se font parfois à travers des analogies, des métaphores, des représentations.

Pour rappel, il s'agit de découvrir la réalité de transformation numérique en Algérie et comment elle contribue à amélioration de la qualité des services dans les administrations publiques.

1.1. Méthode de collecte de données

Dans le but d'apporter des réponses à notre questionnement, nous avons utilisé les principales techniques de collecte de données qualitatives et donc les trois instruments les plus connus et les plus fiables : la recherche documentaire, l'observation et pour finir l'entretien

Figure 4: Les instruments de collecte des données



Source : élaboré par nos même

1.1.1. La recherche documentaire

Pour la réalisation de notre recherche, nous avons utilisé plusieurs sources tel que ouvrages, articles, et thèses de doctorat provenant de plusieurs bibliothèques numériques et base de données (SCHOLARVOX, ASJP, SNDL, DSPASE UNIVERSITY, RESEARCHGATE...) ainsi que les bibliothèques du Pôle Universitaire de KOLEA (ENSM, EHEC, ESC). S'ajoutant à cela la documentation interne de la direction générale de modernisation de la justice qui a permis de présenter et décrire la succursale et son organisation.

1.1.2. L'observation

Dans le cadre de notre étude et dans le but de fournir une analyse externe et d'apporter une opinion purement objective de la situation actuelle de la succursale, nous avons adopté la technique de l'observation qui nous a donné une vue d'ensemble sur notre champ d'étude.

1.1.3. L'entretien

Dans le but d'atteindre les objectifs de notre étude et consolider nos observations, nous avons utilisé un troisième outil de collecte de données de l'approche qualitative, l'entretien. Dans notre recherche, nous avons opté pour des entretiens semi-directifs laissant la possibilité à l'interviewé d'ajouter des précisions s'il le souhaite, et cela, en lui orientant des axes par un guide d'entretien.

Pour rappel, adopte une approche de type recherche-intervention visant à analyser les avis des administrateurs vis-à-vis la transformation numérique, nous avons opté pour une série de 4 entretiens d'une durée moyenne de 30 minutes, dans le but de comprendre le comportement des administrateurs et leurs perceptions en général de la transformation numérique en Algérie.

La sélection des interviewés

Dans le choix de nos interviewés, nous avons opté pour la méthode d'échantillonnage à choix raisonné, cette méthode s'appuie sur le jugement du chercheur dans la sélection des interviewés et peut être tout aussi efficace que la méthode probabiliste sur les échantillons réduits.

Tableau 3: Liste des interviewés

Interviewer	Poste occupée	La durée
1	Le sous-directeur des applications informatiques	30 min
2	La directrice de l'informatique et des technologies l'information et de communication	30 min
3	Le sous-directeur des SI	30 min
4	Le sous-directeur de l'organisation	30 min

Source : Élaboré par non même

La construction du guide d'entretien :

Notre guide d'entretien est structuré de la manière suivante :

- **Objectif:** présentation de l'enquêteur et du contexte général de l'étude et du but de l'entretien.
- **Conditions de déroulement de l'entretien :** déclaration de la confidentialité de l'entretien et agrément des conditions.
- **La clôture :** Mercie pour votre réponse.

1.2. Méthode de traitement et d'analyse de données

Le traitement de données qualitatives peut être réalisé à l'aide d'une analyse sémantique ou statistique. Les analyses sémantiques, porte sur une étude de sens des idées émises ou des mots. Alors que les traitements statistiques sont faits sur ordinateur : de logiciels de traitement de textes, cette analyse procède à des comptages de mots, des morceaux de phrases ou des catégories et à des analyses de données comme l'analyse factorielle des correspondances.

La complexité de la seconde solution, logiciel de traitement de la méthode statistique nous encourage à travailler pour notre étude, avec un traitement sémantique des données.

Tableau 4: comparaison entre l'analyse sémantique et l'analyse statique

L'analyse sémantique	L'analyse statique
<ul style="list-style-type: none"> - Traitement manuel - Analyse empirique des idées, des mots et de leurs significations 	<ul style="list-style-type: none"> - Le traitement informatique - Analyse statistique des mots et des phrases

Source : réalisé par nous même

2. Contexte de la recherche

2.1. Présentation succincte du secteur

2.1.1. Présentation de ministère de la justice

Le Ministère de la Justice est l'un des ministères souverains en Algérie. Il a été créé au début de l'existence de l'État algérien en 1962 pour être l'organe exécutif du pouvoir judiciaire. Son rôle principal est de consolider l'état de droit et les institutions, d'assurer la justice et l'égalité, de renforcer les principes d'égalité des chances, de transparence et de protéger les droits et les libertés, mais il veille aussi à l'organisation et au développement des institutions judiciaires ainsi que des organes subsidiaires, à fournir tous les services et équipements techniques, financiers et administratifs à tous les organes judiciaires, à contrôler le déroulement de leur travail de manière à assurer la sécurité de l'application des lois et de l'instauration de l'égalité entre les citoyens. Aussi, le ministère exerce ses activités et établit les plans et les programmes nécessaires à l'accomplissement des missions qui lui sont dévolues en vertu de la Constitution, des lois et des plans de développement économique et social du gouvernement.¹

¹<https://www.mjustice.dz/ar/,13/05/2022,15:02>.

2.1.2 Les Missions du ministère de la Justice

Le ministère est chargé notamment de :²

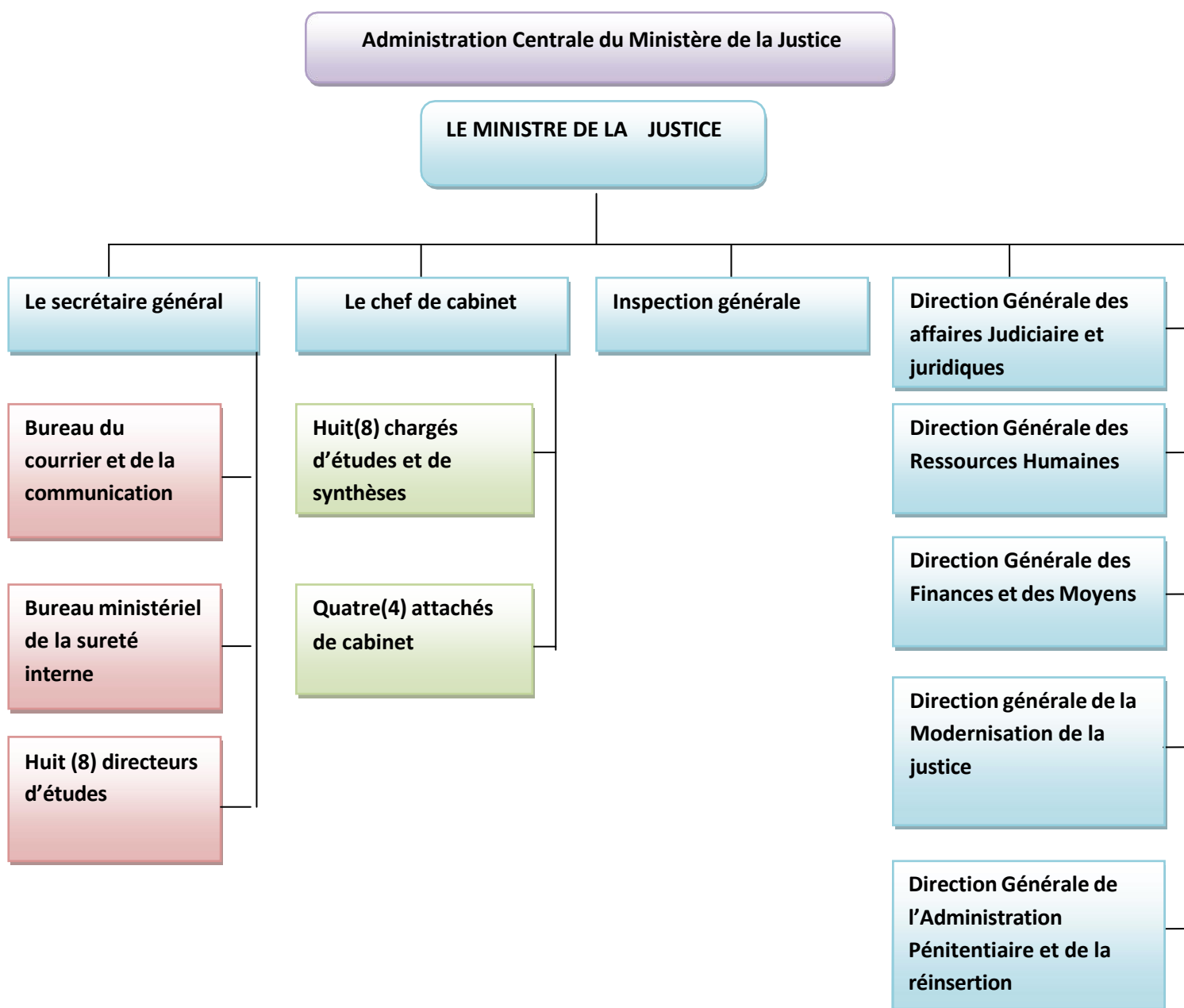
- Assurer le bon fonctionnement, la promotion et la mise en place de l'appareil judiciaire national en veillant au respect de l'indépendance du pouvoir judiciaire garantie par la constitution.
- Fournir des moyens humains et matériels pour assurer le bon fonctionnement de l'appareil judiciaire et garantir l'indépendance du pouvoir judiciaire.
- Veiller au bon fonctionnement des juridictions et de la police judiciaire, coordonner et activer l'action publique, organiser les professions des auxiliaires de justice et contrôler les conditions de leur exercice.
- Réaliser les structures de base destinées à accueillir et à préparer le travail judiciaire ainsi que son déroulement, les équiper et les aménager en travaillant à concrétiser le principe d'égalité de tous devant la justice.
- Introduire des approches modernes dans la gestion des affaires judiciaires et de la préservation des archives judiciaires et généraliser ces dernières.
- Assurer l'exécution des décisions de justice, peu importe l'heure, l'endroit ou les circonstances.
- Proposer et élaborer les textes législatifs nécessaires pour contrôler et améliorer les procédures de l'action en justice et la concrétisation de l'équité entre les citoyens.
- Veiller à l'application des peines, au bon fonctionnement des établissements pénitentiaires et des centres spécialisés de réhabilitations des mineurs et proposer toutes les mesures spéciales pour assurer la rééducation, la formation et la réinsertion sociale des détenus.
- Développer les ressources humaines nécessaires au fonctionnement du secteur de la justice.
- Assurer le bon fonctionnement des structures centrales et décentralisées et celles placées sous la tutelle du ministère.
- Participer à l'étude et à l'élaboration des projets de conventions internationales dans les domaines judiciaire et juridique, veiller à l'application des accords et des conventions internationales et de la mise en œuvre de mesures relatives à la tenue des engagements pris par l'Algérie dans le domaine judiciaire.

²<https://www.mjustice.dz/ar/13/05/2022,15:05>

- Estimer les besoins du secteur en ressources humaines, en moyens matériels et financiers et prendre les mesures appropriées pour y répondre dans le cadre des lois et règlements en vigueur.
- Toutes autres tâches requises par la nature de l'activité du ministère ou prévues par les lois et décisions.

2.1.2. L'organigramme de l'administration central du Ministère de la Justice

Figure 5: L'organigramme de l'administration central du Ministère de la Justice



Source : la documentation de l'organisme d'accueil

2.2. Organisme d'accueil

2.2.1. Présentation de la Direction générale de la Modernisation de la justice³

Cette direction est nouvelle par sa création, qui a été instituée par le décret exécutif 04 - 333.1, qui a pour mission de moderniser et de moderniser le système judiciaire dans son organisation, son fonctionnement interne et ses relations avec la justice nationale et internationale. Plusieurs centres dont le centre de réserve des médias et des systèmes de communication à kolea et le centre de personnalisation lié à la signature électronique A cet effet, elle est chargée :

- de proposer les actions et moyens nécessaires en vue de promouvoir l'organisation et la modernisation de la justice et d'en suivre la réalisation ;
- d'assurer la normalisation des procédures, documents et dossiers en usage dans les juridictions et dans l'administration ;
- d'assurer la promotion de l'utilisation de l'outil informatique et des technologies de l'information et de la communication.

Elle comprend deux (2) directions :

1 - La direction de la prospective et de l'organisation, a pour mission de réaliser toute étude concernant le secteur de la justice, et de concevoir l'organisation du système judiciaire ainsi que les méthodes de travail en vue du bon fonctionnement de l'appareil judiciaire.

A cet effet, elle est chargée :

- de procéder à la conception du schéma général d'organisation de l'appareil judiciaire en fonction de critères tenant compte notamment de la concentration de la population, des vocations économiques des régions et par référence aux normes internationales ;
- de procéder à l'évaluation permanente du service public de la justice et des méthodes de travail judiciaire et administratif ;
- d'analyser, en coordination avec les services concernés, les données relatives au fonctionnement des juridictions et des établissements pénitentiaires.

Elle comprend deux (2) sous-directions :

a)- La sous-direction de la prospective, **chargée** :

- de procéder à la conception du schéma général d'organisation de l'appareil judiciaire ;
- de déterminer les sources, la nature, la qualité et l'étendue des informations à collecter, centraliser, traiter et diffuser ;
- d'émettre des recommandations pour élever le niveau d'efficacité et de pertinence des structures et d'en suivre l'application ;
- de proposer toutes mesures de nature à rationaliser les procédures de travail, en vue de les simplifier, d'en réduire le coût et d'augmenter le rendement du personnel ;

³<https://www.mjustice.dz/ar/,13/05/2022,15:06>.

- de normaliser les procédures, pièces et documents en usage dans les structures judiciaires et administratives et d'assurer leur harmonisation ;
- de définir des normes en matière de ressources humaines et de moyens matériels et financiers à affecter aux différentes structures ;
- de contribuer à la conception des fiches techniques pour les nouvelles réalisations dans le cadre de la modernisation du secteur judiciaire et pénitentiaire.

b)- La sous-direction de l'organisation, **chargée** :

- de réaliser l'audit et les études d'organisation des services et structures de l'administration de la justice ;
- d'entreprendre toute étude comparée permettant d'apprécier l'efficacité du système judiciaire par rapport aux normes internationales ;
- d'assister, dans sa mission, l'organe chargé de l'animation et du suivi de la réforme de la justice.

2 - La direction de l'informatique et des technologies de l'information et de la communication,⁴a pour mission de promouvoir l'organisation et la modernisation du secteur de la justice par l'introduction et la généralisation de l'informatisation par référence aux standards internationaux, ainsi que la mise en place de réseaux modernes d'échange d'informations entre les différentes structures du secteur.

A cet effet, elle est chargée :

- d'assurer la promotion de l'utilisation de l'outil informatique et des technologies de l'information et de la communication à tous les niveaux du secteur de la justice
- d'identifier les besoins en équipement et applications informatiques, en suivre la réalisation et assurer la maintenance ;
- de suivre l'évolution des technologies de l'information ;
- d'introduire les normes modernes en matière de téléphonie, d'accès à internet et d'installation du réseau intranet concernant le secteur de la justice ;
- de veiller à la bonne utilisation des réseaux informatiques, et à l'optimisation de leur utilisation ;
- de veiller à la promotion de l'utilisation des vecteurs liés aux nouvelles technologies pour la communication relative aux activités de la justice.

Elle comprend deux (2) sous-directions :

a)- La sous-direction des systèmes informatiques,⁵ **chargée** :

- d'élaborer le schéma directeur de l'informatisation du secteur de la justice ;
- d'évaluer le coût de l'opération d'informatisation du secteur et des moyens d'accompagnement ;

⁴<https://www.mjustice.dz/ar/13/05/2022,15:06>.

⁵<https://www.mjustice.dz/ar/13/05/2022,13:07>.

- de préparer les cahiers des charges relatifs aux études et réalisations à opérer ;
- de procéder à l'évaluation de la fonctionnalité des systèmes avec les objectifs du secteur ;
- de mettre en place des mécanismes propres à assurer une maintenance efficace des équipements informatiques ;

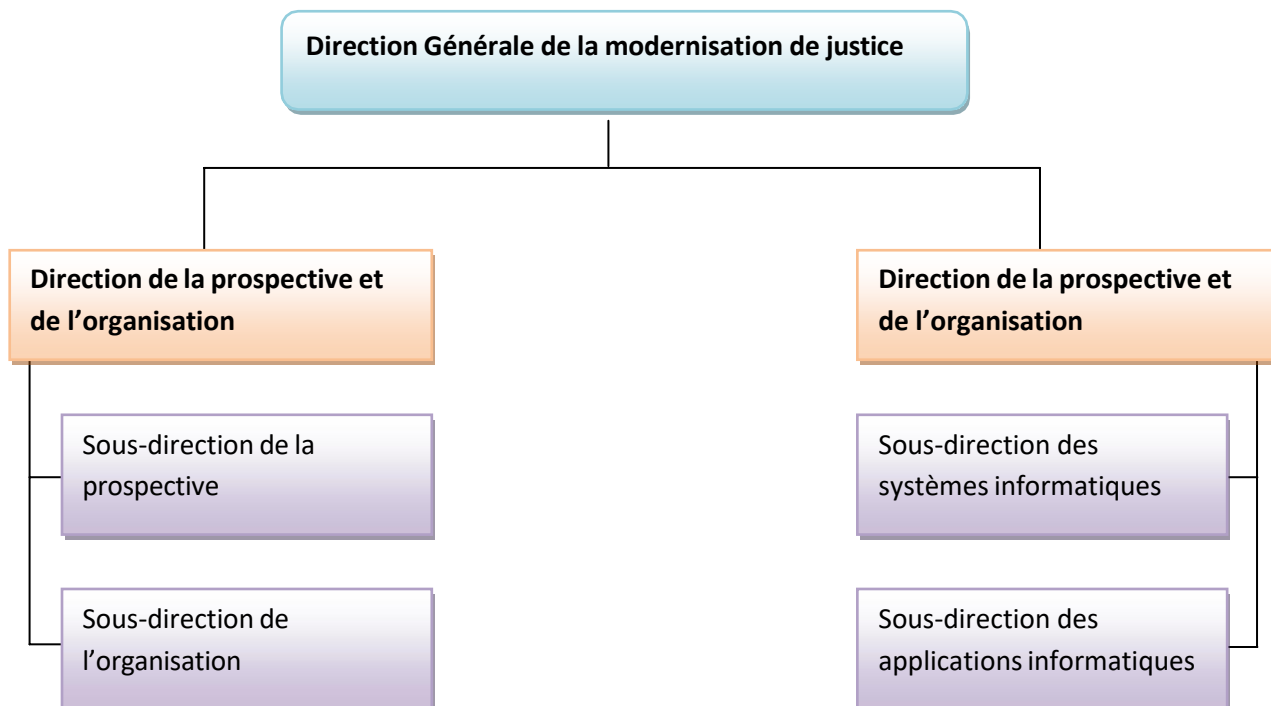
- de veiller à la mise en place des technologies de l'information et de la communication.

b)- La sous-direction des applications informatiques, **chargée** :

- de l'acquisition et de l'élaboration de programmes d'informatisation des tâches standards ;
- de promouvoir l'automatisation progressive de l'élaboration des actes judiciaires et non judiciaires ;
- de créer les conditions d'accès aux banques de données juridiques internes et externes ;
- d'assurer le suivi des programmes et des logiciels et de leur application ;
- de contribuer à la constitution d'une banque de données informatisées pour le secteur ;
- d'organiser les réseaux de collecte, de circulation, d'exploitation, de stockage et de diffusion de l'information.

2.2.2. Organigramme de la Direction Générale de la Modernisation de la justice

Figure 6: L'organigramme de la Direction Générale de la Modernisation de la justice



Source : la documentation de l'organisme d'accueil

Chapitre 03 : Résultat et discussion

L'objet de ce dernier chapitre est d'exposer les résultats que nous avons obtenus où nous présenterons les analyses qualitatives de notre étude.

1. Résultats de l'étude qualitative :

Cette section est consacrée à la présentation des résultats de nos entretiens (voir annexe B). Nous énoncerons les verbatim de nos interviewés selon les thèmes abordés lors de nos entretiens.

1.1 Informations sur les interviewés

Nous avons lancé une série de questions sur les interviewés afin de connaître leurs expériences, leurs potentiels ainsi que les aspects de leur métier.

Tableau 5: Les coordonnées des interviewés

Interviewés	Genre	Spécialité	Poste occupée
I1	Homme	génie logiciel	Le sous directeur des applications informatiques
I2	Femme	génie informatique	La directrice de l'informatique et des technologies l'information et de communication
I3	Homme	Systèmes d'information	Le sous directeur des SI
I4	Homme	Droit (juge)	Le sous directeur de l'organisation

Source : élaborer par nous-mêmes

1.1.1 La transformation numérique

Notre première question était générale et abordait la transformation numérique d'un point de vue global, Les réponses de I1 et I4 ont été directes, car elles ont indiqué que la transformation numérique est une technologie de l'information et de la communication, tandis que la réponse de I2 a été qu'elle est l'élimination du classique et s'est déplacée vers l'électronique, pour I3, il a dit que c'est une plate-forme qui relie l'organisation à la communauté.

Tableau 6: Résultats des verbatim sur la transformation numérique

I1	«La premier chose qui me vient à l'esprit, TIC».
I2	«Passage de classique à l'électronique».
I3	«Développer une plate-forme IT qui lie le coté technique de l'organisation à son coté social ».
I4	« l'ensemble des technologies permettant de créer, d'interagir ou de partage l'information ».

Source : Élaboré par nous-mêmes

Pour la question numéro 20« sur votre lieu de travail, quels outils de communication posséder-vous», a partir des réponses collecter, les outils de communication son les suivent : la messagerie (interne/ externe), téléphones IP, courrier interne (gestion de suivre interne), la vision conférence... ainsi que La Direction générale de la modernisation de la justice dispose de capacités matériels, représentées par des ordinateurs sur lesquels le système d'exploitation Windows est installé, en plus de divers programmes : Microsoft office, adobreader, kaspersky internet security, les Desktops, scanner automatique, server, les imprimantes, faxe

1.2 Impact sur la performance des ressources humaines

D'après les réponses obtenues lors de l'entretien, nous n'avons conclu que les outils numériques :

- facilitent le processus de communication entre, les employés et les cadres du ministère de la justice sur l'ensemble du territoire national en plus de la rapidité,
- augmenter l'efficacité et l'efficacités des services fournis.
- fournir un réseau Internet et intranet qui aide au travail conjoint entre les différents intérêts.

Les administrateurs, magistrats et officiers de police judiciaire ont également été dotés de puces électroniques dédiées à la mémorisation de la signature électronique personnelle, qui permettent la signature et la remise de tous les actes transmissibles par voie électronique,

Nous pouvons dire que l'application de la numérisation au Ministère de la Justice a contribué à améliorer la performance des ressources humaines à travers la rapidité d'accès à l'information et la rapidité d'exécution des travaux.

1.3 L'impact de la transformation numérique sur la performance

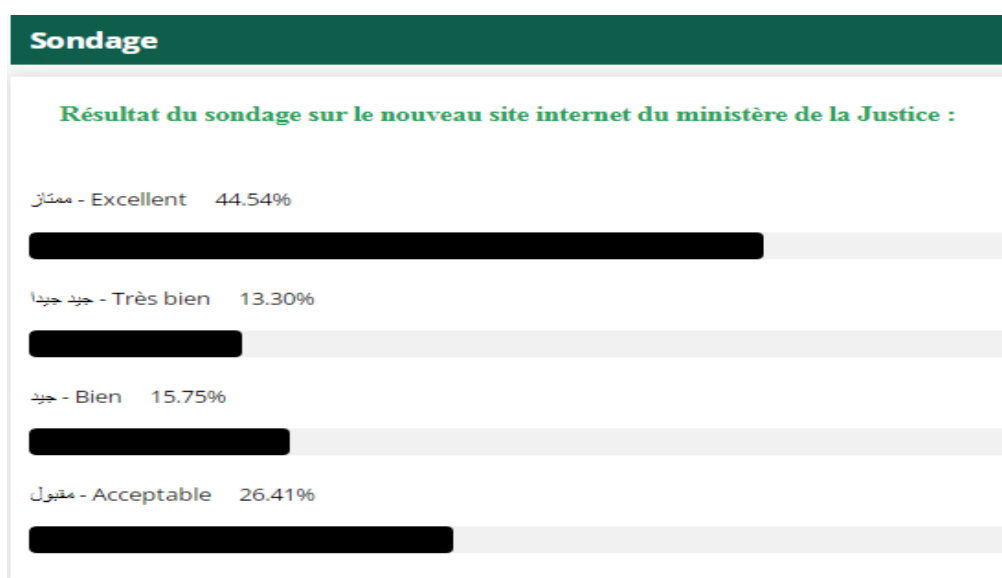
Nous avons demandé aux interviewés d'évaluer le niveau de numérisation au sein du ministère de la Justice de 1 à 5,

Tableau 7: Résultats de l'échelle niveau des services électroniques

I1	4.5/5
I2	4/5
I3	4.5/5
I4	4.5/5

Source : élaborer par nous-mêmes

I1 a ajouté que le ministère de la Justice avait fait de grands progrès en matière de numérisation, en raison de sa technologie de pointe et de ses ressources humaines hautement qualifiées. D'autre part I2 dit que les services électroniques fournis peuvent être considérés comme de qualité et d'efficacité et sont en cours de développement et d'amélioration, et cela est basé sur le résultat du sondage (figure N°07).

Figure 7: Résultat du sondage sur le nouveau site internet du ministère de la justice

Source : site officielle du ministère de la justice⁶

Pour la question 02, Selon les interviewées, la dernière opération de la numérisation effectuée par la direction générale de la justice est un système de la gestion et suivre les budgets, pour la dématérialisation des budgets des directions juridique. Avec l'aide de ressources humaines compétentes et de divers outils de la technologie de la communication.

Nous avons demandé aux interviewés, quels sont les effets de la numérisation dans la gestion du service public, pour I1, I3, I4 ils ont mentionné que la transformation numérique

⁶<https://www.mjustice.dz/ar/resultat-sondagz-ar/>

- améliorer les prestations,
- simplifier les procédures administratives,
- d'éliminer la bureaucratie,
- fournir des services de meilleure qualité,

Pour I2, la réponse est de :

- faire un rapprochement entre l'administration et le citoyen.

Tableau 8: Résultats de l'échelle niveau des services électroniques

I1	«La TN améliorer les prestation, et simplifier les procédures administratifs.»
I2	«Rapprocher l'administration au citoyen, l'administration électronique »
I3	«la TN lutter contre les problèmes liés à bureaucraties tels que les pertes de temps, le gaspillage»
I4	«lutter les désagréments au citoyens et les pratique de corruption » «prestations efficaces et de meilleures qualités avec des procédures simples et de moindres coûts»

Source : élaborer par nous-mêmes

1.4 L'impact sur la satisfaction des citoyens

La satisfaction des citoyens comme indicateur de performance, pour la question numéro 9 «de l'échelle 1 à 5, Comment évaluez-vous le niveau de satisfaction des citoyens pour les services fournis par le ministère de la Justice ».Tableaux N° 09

Tableau 9 : Résultats de l'échelle de satisfaction des citoyens

I1	4 /5
I2	3.5/5
I3	3.5/5
I4	3/5

Source : élaborer par nous-mêmes

Pour la question N°10 qui va dans le même sens l'ensemble des Interviewés à dits qu'il n'est pas possible de connaître le niveau de satisfaction des citoyens mais Nous pouvons dire que les citoyens sont satisfaits, en particulier que les services sont fournis via la plate-forme numérique, de sorte que les demandes peuvent être soumises et les documents peuvent être extraits sans passer par les autorités judiciaires et les tribunaux.

Tableau 10: Résultats des verbatim sur la satisfaction des citoyens

I1	«D'après le sondage qui est sur le site officiel du ministère de la justice, on peut dire que le taux de satisfaction des citoyens dépasser le 60%.»
I2	«nous avons constaté que la numérisation affecte positivement la satisfaction des clients par la réduction des temps d'attente ainsi que l'effort fourni pour l'obtenir».
I3	«Cela dépend des critères et des études. Sur son site, le ministère a lancé une sondage pour connaître le pourcentage de satisfaction».
I4	«Le lancement du service de demande et de retrait à distance de la version électronique du casier judiciaire (Bulletin n° 3) sans ou avec condamnations, Il a été bien accueilli par les citoyens»

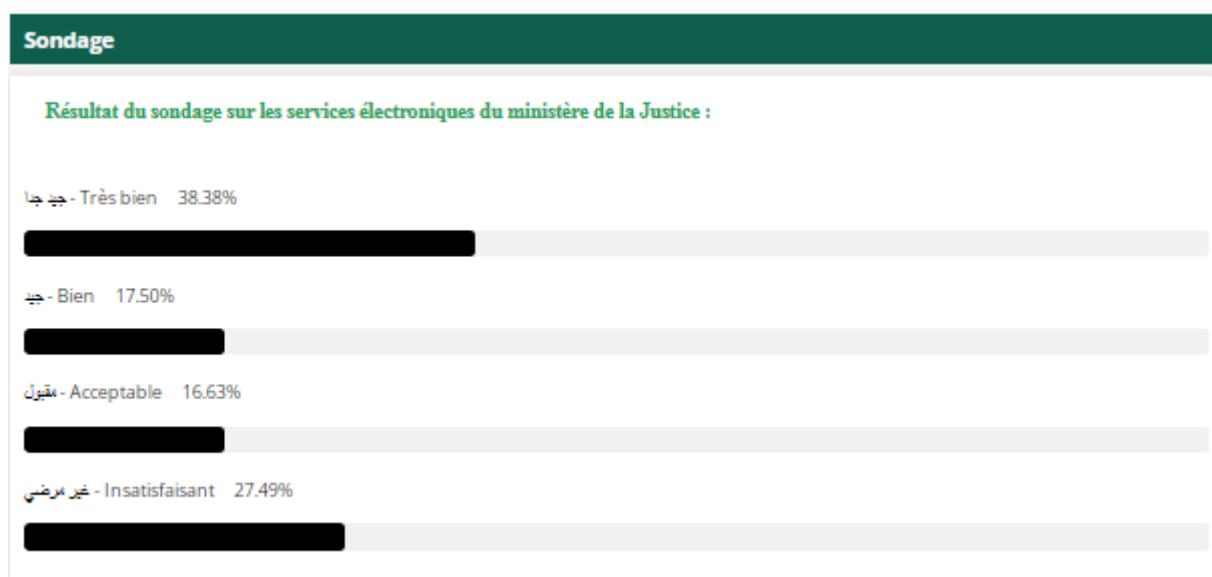
Source : élaborer par nous-mêmes

Les réponses de I1 et I3 Il était basé sur le sondage des avis sur le site officiel du ministère de la Justice (figure N°09),

Pour I2, la numérisation affecte positivement la satisfaction des clients par la réduction des temps d'attente ainsi que l'effort fourni pour l'obtenir.

I4, il a ajouté que le récent service lancé par le ministère de demander et retrait en ligne du casier judiciaire sans avoir à se déplacer à la juridiction, a été très apprécié par les citoyens et leur a permis d'économiser du temps et des efforts.

Figure 8: Résultat du sondage sur les services électroniques du ministère de la justice



Source : le site officiel du ministère de la justice⁷

D'après le sondage (figure..), plus de 60% des citoyens sont satisfait grâce à l'utilisation des SI pour accéder aux service , ce dernier permis de réduire le temps d'attente, avoir des service plus efficace, réduire les couts de déplacement.

Par contre, 27.49% des citoyens non son pas satisfait par les services est ce la peut être justifiait par les problèmes rencontrait lors des opérations, tels que :

- mauvais service internet.
- l'accès lourd.
- site en maintenance.

1.5 La transformation numérique en Algérie

Quand nous avons demandé aux interviewés Comment était le ministère de la justice avant le lancement du projet de modernisation,les réponses étaient presque les mêmes, C'était une administration classique, traditionnelle, une administration bureaucratique, dépendante des transactions papier, obligeant les individus à parcourir de longues distances pour obtenir des services, en plus de la difficulté d'obtenir des informations en cas de besoin.

⁷https://www.mjustice.dz/fr/resultat-sondage_2-fr/

2. Discussion des résultats

D'après les réponses recueillies par les interviewées, nous avons constaté que pour améliorer le développement numérique en Algérie, il est fortement suggéré d'élaborer une stratégie rationnelle en adéquation avec les différents facteurs, par une entité chargée de mise en œuvre et son suivi. En effet, l'Algérie a commencé son aventure vers la Transformation Numérique par la création du ministère de la numérisation et de statistique.

2.1 Obstacles à la transformation numérique

La mise en œuvre de la transformation numérique dans le secteur de la justice a entraîné de nombreux obstacles, notamment ceux liés à l'application de l'administration électronique, dont les plus importants sont :

- Le problème d'accès au réseau, comment l'utiliser, la difficulté de comprendre le contenu, en raison de la généralisation de l'analphabétisme électronique ;
- Le manque ou l'absence de ressources financières allouées et la concentration des efforts de développement dans les zones locales sur la satisfaction des besoins fondamentaux des citoyens et l'exclusion de l'introduction du développement technologique parmi ses priorités.
- Le manque de capacités et la propagation des problèmes liés à la pauvreté, au chômage et à un faible niveau de vie, qui peuvent ne pas l'aider à s'intégrer dans la société de l'information ;
- La faiblesse des infrastructures d'information et de communication, les prix élevés du matériel et des logiciels modernes, les coûts de communication élevés, ainsi que la difficulté de rattraper le développement continu des technologies de l'information.
- Les responsables administratifs ne sont pas convaincus de l'idée et de la philosophie de la gestion électronique et de leur incapacité à abandonner le style de gestion bureaucratique ;
- Préoccupations liées à la sécurité de l'information, en raison de la possibilité de pénétration du système d'information, et de la perte conséquente de la vie privée, de la confidentialité et de l'intégrité de l'information, de la fraude et de la manipulation de l'information, et du sabotage intentionnel des réseaux, etc.

CONCLUSION

Concluons ce travail en rappelant ses objectifs et la méthodologie adoptée pour répondre à la question de recherche, ainsi que les résultats dégagés, les recommandations.

Ce travail a pour objet d'étudier l'impact de la Transformation numérique sur la performance des administrations publiques. Le travail a commencé par la recherche théorique avec lequel nous avons construit la revue de littérature et le cadre conceptuel. Deuxièmement nous sommes convergés vers l'étude empirique au niveau de la direction générale de modernisation de la justice, en vue de vérifier les résultats théoriques.

Durant la période pratique, nous avons réalisé des entretiens pour avoir répondu à notre problématique de départ : « quel est l'impact de la transformation numérique sur la performance des administrations publiques ? »

Les résultats de la recherche se résument comme suit :

- la transformation numérique de l'administration produit des effets positifs pour les usagers à travers l'amélioration des services et la réduction des coûts ainsi que l'amélioration de l'efficacité et l'efficience dans les administrations publiques.
- La transformation numérique administrative a contribué à réduire les procédures et la rapidité de mise en œuvre, ce qui a conduit à une augmentation de l'efficacité des performances d'une part, et à l'évolution des méthodes de travail traditionnelles vers des méthodes plus flexibles et efficaces.
- L'Algérie a l'instar d'autres pays, de par son expérience de modernisation du secteur de la justice, et les énormes capacités financières fournies pour ce projet qui dépassait les budgets des grands pays, l'Algérie a fait de grands progrès dans de nombreuses réalisations dans ce domaine,

Les Recommandations

À travers notre recherche, nous fournissons un ensemble de recommandations importantes, qui sont les suivantes :

- Approfondir la sensibilisation du citoyen au concept de l'administration électronique et à son importance en organisant des journées d'étude, des séminaires, des conférences et des ateliers pour présenter son essence et introduire les nouvelles technologies nécessaires à sa mise en place.
- Reconstruire les structures organisationnelles et les procédures administratives en adéquation avec les exigences de la digitalisation.
- Trouver des solutions aux problèmes et obstacles qui pourraient entraver le fonctionnement des systèmes informatiques et techniques au sein de l'administration électronique.
- Organiser des cours de formation, des ateliers et des journées de formation pour les ressources humaines en ligne avec les derniers développements technologiques afin d'augmenter l'efficience, l'efficacité et la qualité de la performance au travail

- Allouer un budget pour la conception et le développement de logiciels et d'applications informatiques.

- Une coordination de haut niveau pour les différents organismes et pouvoirs publics

- La disponibilité d'administrations électroniques par des travailleurs hautement qualifiés et expérimentés pour faire face à divers problèmes pouvant résulter des opérations de gestion électronique telles que la fraude informatique, par exemple (saisie de données/stockage de données/exploitation de données), la fraude à l'information, le sabotage informatique, vol d'informations et de programmes informatiques, copie illégale de programmes, espionnage d'informations et cybercriminalité.

Pour terminer, nous annonçons les limites de cette recherche qui résident principalement au fait qu'elle ait été réalisée dans des conditions imposées par la crise sanitaire. Notre étude se limite à un échantillon des cadres, par le biais de leurs réponses très instructives, nous ont été extrêmement bénéfiques.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Bibliographie

1. Ada, S. (2018). Digital Transformation of Public Administration Services in Denmark. *Département des sciences sociales et des affaires, Université de Roskilde, Danemark*, 261-284.
2. Algan Yann, B. M. (2016). Administration numérique. *Conseil d'analyse économique, n° 34*.
3. Amzil, A. (2021). *La transformation digitale : histoire et exemples*. Consulté le 05 12, 2022, sur 1min30.com: <https://www.1min30.com/>
4. Ana Alvarenga,Florinda Matos,Radu Godina,d João C. O. Matias. (2020, 07 20). Digital Transformation and Knowledge Management in the Public Sector. *sustainability*.
5. Angèle DOHOU,Nicolas BERLAND . (2010). MESURE DE LA PERFORMANCE GLOBALE. *CORE*, pp. 3-4.
6. Auberger GUILLES, B. S.-E. (2017). *21 clés pour activer la transformation numérique de votre entreprise* . paris : eyrolles.
7. AUBERT, B. a. (2010). *l'innovation et les technologies d'information et des communications*. Montréal: HEC.
8. Bégon-tavera, H. (2021). *La transormation numérique des administration*. france: la documentation francaise .
9. Ben Oudjet Fatima Zohra, D. I. (2021). TRANSITION STRATEGIES FROM TRADITIONAL MANAGEMENT TO ELECTRONIC MANAGEMENT IN CRISIS (COVID 19 CRISIS) . *Human Development and Education Research* , 513-580.
10. David Autissier, E. M.-W. (2016). *La transformation digitale des entreprises*. (Eyrolles, Éd.) DUNOD 4e Edition.
11. d'avigneau, M. (2018). L'Etat plateforme : comment l'Etat peut-il se révolutionner ? *Revue du gestionnaire public, n° 3*, 52-58.
12. Djimassal, P. (2019). *L'administration publique au Tchad à l'ère de la décentralisation*. Paris.
13. Eric, D. (2016). *transformer son organisation*. Maxima.
14. études de L'OCDE sur l'administration électronique. (2004, 10). L'administration électronique: un impératif. france.
15. EVANSCHITZKY. H, G. R. (2007). *E-services- opportunities and threats*.USA: Springer.

16. Fernandez, A. (2021, 04 01). *Data Mining, explorer les données du Data Warehouse*. Consulté le 05 11, 2022, sur Pilote.ORG: <https://www.piloter.org/business-intelligence/datamining.htm>
17. Gartner. (2015). *Handbook of Research on Big Data Storage and Visualization Techniques*.
18. Gilles Auberge, S.-E. B. (2017). *21 CLÉS POUR ACTIVER LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE VOTRE ENTREPRISE*. PARIS: Eyrolle.
19. Holcman, R. (2014). *Management public*. Paris: Dunod.
20. Marc, A. J. (2017). *Définition et mise en œuvre de la transformation digitale au sein d'une*. Récupéré sur 123DOC: <https://123dok.net/document/eqoo2ejq-definition-transformation-digitale-entreprise-proposition-demarche-analyse-transformation.html>
21. Mohammed Belkacem Faiza, Z. S. (2020). La Numérisation De L'administration Public en Algérie. *International Economy and Globalization*, 19-29.
22. Mohammed Belkacem Faiza, Z. S. (2020). La Numérisation De L'administration Public en Algérie. *International Economy and Globalization*, 19-29.
23. Nabila.ABID. (2021). Transformation digitale et performance des entreprises. *Revue Organisation & Travail*, 214.
24. Peltier, M. (2014). *slideplayer.fr*. Consulté le 05 11, 2022, sur slideplayer: <https://slideplayer.fr/slide/186219/>
25. Pingneur, Y. (2019). Innover et repenser son modèle d'affaires. *24e conférence de l'AIM*.
26. Rachid Salemi, A. k. (2017). ترشد انخديت ان كيت يي خال استخداو تكتنجا ان كيهيات و الاتصال. *بيجهت انث انث و انبارد انبشرت* 352.
27. Rachid Salmi, A. k. (2015). Rationalisation du service public par l'utilisation des technologies de l'information et des communications. *بيجهت انث انث و ادارة انبارد انبشرت* 345.
28. Reda, B. M. (2020). L'Administration Electronique levier de Modernisation. *THE ALGERIAN JOURNAL OF POLITICAL SCIENCES AND*, 406.
29. ROCHE, C. Y. (2000). *Cyber gagnant*. Paris .
30. Slimane, M. (2017). Le rôle du système d'échange de données informatisées (EDI) dans les. *La transformation numérique des entreprises & les modèles prédictifs sur Big Data* , (p. 4). Algérie .
31. Taleb Ouardia, K. M. (2018). Impact de La numérisation sur les administration public. *Management Publique*.

32. Treilles, C. (2021, 4 21). *Transformation numérique : Quel rôle endosse le DSI pendant la crise ?* Consulté le 05 25, 2022, sur ZDNET:
<https://www.zdnet.fr/actualites/transformation-numerique-quel-role-endosse-le-dsi-pendant-la-crise-39921317.htm>
33. Xanthopoulou, P. (2021). The Organizational Factors That Impact On Public Sector's Digital Transformation. *Balkan and Near Eastern Journal of Social Sciences*, 36-43.
34. بجهت الإجهت. دورَ ظاوَ الإدارة الإلكترونية فِ تفكُّم انخذيَاث انكَبُت فِ انجشَانز. (2021). ح, كهُب. *بجهت انتُّت والستشاف*. يسَاهُت تَكُنْبجَا انكَبُت فِ تَحْج انخذيَاث انُّت. (2016). ا. ا. ُ. يشزُ. 63. 35. *بجهت انتُّت والستشاف*, 481-482.
36. <https://www.mjustice.dz/ar/13/05/2022,13:07>.

ANNEXES

ANNEXE A – GUIDE D'ENTRETIEN



Guide d'entretien

Thème : L'impact de la transformation numérique sur l'optimisation des administrations publiques. Cas : La direction général de la modernisation de la justice

Date : 13/05/2022

Objectifs

«Dans le cadre de la réalisation mon mémoire de fin d'étude de master en management stratégique et système d'information à l'École National Supérieur de Management (ENSM) sur le thème : L'impact de la transformation numérique sur l'optimisation des administrations publiques. Cas : La direction général de la modernisation de la justice

Nous vous sollicitons afin de nous accorder quelques minutes de votre temps précieux afin de répondre à quelques questions de notre entretien.

Nous vous rassurons que cet entretien est réalisé à des fins purement académiques et pédagogiques, de manière parfaitement anonyme et rien ne reliera vos réponses à votre identité ou à votre organisation.

Je vais vous poser quelques questions auxquelles il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Je m'intéresse à tout ce qui peut être pensé. Le caractère aléatoire de vos réponses m'est donc précieux.

Nous vous remercions infiniment pour votre collaboration.

Tout d'abord, je vous demande est ce que c'est possible de procéder à l'enregistrement de cet entretien. Je vous rassure que ce dernier sera détruit juste après la transcription de vos réponses

Thème 01 : Information sur les interviewés

1. Nome, prénomme, spécialité, poste de travail, année d'installation.

Thème 02 : la transformation numérique

1. Si je vous parle de "transformation numérique" en général, quelle est la première chose qui vous revient à l'esprit ?
2. Sur votre lieu de travail quels outils de communication possédez-vous?

Thème 03 : l'impact sur les ressources humaines

1. Pensez-vous que les outils digitaux vous permettent de favoriser les échanges entre les collaborateurs ?

Thème 04 : l'impact de la transformation numérique sur la performance

1. De l'échelle de 1 à 5 à combien évaluez-vous le niveau de la numérisation au sein du ministère de la justice ?
2. Quelle a été la dernière opération de digitalisation effectuée par la direction de modernisation de la justice, précisez-nous sur quels services ?
3. Quel sont les objectifs et moyens qui sont alloués à cette opération ?
4. A votre avis quel sont les effets de la numérisation dans la gestion du service public dans votre administration ?

Thème 05 : l'impact sur la satisfaction client

1. Sur une échelle de 1 à 5, Comment évaluez-vous le niveau de satisfaction des citoyens pour les services fournis par le ministère de la Justice ?
2. A votre avis quelle satisfaction pour vos clients grâce à la numérisation ?
3. Selon vous, comment sensibiliser les citoyens aux différents changements apportés par le numérique ?

Thème 06 : La transformation numérique en Algérie

1. Comment était le ministère de la justice avant le lancement du projet de modernisation ?
2. Quelle est la stratégie du processus de transformation du secteur de la justice ?
3. L'Algérie est connue pour être en retard dans le domaine de la transformation numérique par rapport à certains pays, que suggérez-vous pour améliorer le développement du numérique en Algérie ?

ANNEXE B – GRILLE D'ANALYSE

Thèmes	Verbatim de I1	Verbatim de I2	Verbatim de I3	Verbatim de I4
Thème02 : transformation numérique	«La premier chose qui me vient à l'esprit, TIC».	«Passage de classique à l'électronique».	«Développer une plate-forme IT qui lie le coté technique de l'organisation à son coté social ».	« l'ensemble des technologies permettant de créer, d'interagir ou de partage l'information ».
Thème 03 : L'impact de la transformation numérique sur la performance	4.5/5 «La TN améliorer les prestation, et simplifier les procédures administratifs.»	4/5 «Rapprocher l'administration au citoyen, l'administration électronique »	4.5/5 «la TN lutter contre les problèmes liés à bureaucraties tels que les pertes de temps, le gaspillage»	4.5/5 «lutter les désagréments au citoyens et les pratique de corruption » «prestations efficaces et de meilleures qualités avec des procédures simples et de moindres coûts»
Thème 04 : l'impact sur la satisfaction client	4 «D'après le sondage qui est sur le site officiel du ministère de la justice, on peut	3.5 «nous avons constaté que la numérisation affecte positivement la satisfaction des	3.5 «Cela dépend des critères et des études. Sur son site, le ministère a lancé une	3 «Le lancement du service de demande et de retrait à distance de la version électronique du

	dire que le taux de satisfaction des citoyens dépasser le 60%.»	clients par la réduction des temps d'attente ainsi que l'effort fourni pour l'obtenir».	sondage pour connaître le pourcentage de satisfaction».	casier judiciaire (Bulletin n° 3) sans ou avec condamnations, Il a été bien accueilli par les citoyens»
--	---	---	---	---

ANNEXE C – L'ORGANIGRAMME DE L'ORGANISME

