

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

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



**MEMOIRE DE FIN D'ETUDES**

Master en Management E-gouvernement

**Le rôle de l'administration électronique pour répondre  
aux besoins des citoyens G to C**

Étude de cas : la caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-  
saliariés « CASNOS » Médéa

**Élaboré par**

Talbi Maroua

**Encadré par**

Dr Meddahi

**Année 2019/2020**



## Résumé

La dernière décennie a connu une révolution énorme dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Télécommunication, en effet il est devenu impératif voir nécessaire aux gouvernements des pays de moderniser leurs services administratifs.

L'objectif de notre étude est de mettre en évidence le rôle de l'administration électronique comme outil de développement et d'amélioration de la qualité des services publics pour rapprocher et répondre aux besoins des citoyens, on prend le cas de l'administration de la CASNOS.

Les résultats apportés par notre enquête montrent que l'administration électronique et la qualité des services en ligne à un impact significatif sur les besoins des citoyens.

**Mots clés :** TIC-administration électronique-la qualité des services publics-les besoins des citoyens

## Abstract

The last decade has seen a huge revolution in the field of information and telecommunications technologies, in fact it has become imperative or even necessary for the governments of countries to modernize their administrative services.

The objective of our study to highlight the role of electronic administration as a tool for development and improvement of the quality of public services to bring closer and meet the needs of citizens, we take the case of the administration of CASNOS .

The results of our survey show that e-government and the quality of online services have a significant impact on the needs of citizens.

**Keywords :** TIC-e-administration- quality of public services- citizens' needs

## ملخص

إن الثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات عرفت في العشرية الأخيرة تطورا غير مسبوق، ما دفع الدول والحكومات إلى ضرورة عصرنة إدارتها بما يتماشى مع هذا التطور، لذلك أصبح لزاما وبات من الضروري الاهتمام بموضوع رقمته الخدمات الإدارية .

الهدف من دراستنا هو إبراز دور الإدارة الإلكترونية كأداة لتطوير وتحسين جودة الخدمات العامة للتقرب من المواطن وتلبية احتياجاته، نأخذ حالة إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

أظهرت نتائج الاستبيان أن الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الإلكترونية لها تأثير إيجابي ومعنوي في تلبية حاجات المواطنين.

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا المعلومات والاتصالات- الإدارة الإلكترونية- جودة الخدمات العامة- احتياجات المواطنين

## **REMERCIEMENTS**

En tout premier lieu, je remercie Dieu de m'avoir donné le courage et la patience pour accomplir ce travail.

Au terme de ce travail, je tiens à remercier mon encadreur Dr Meddahi pour son suivi, orientation et soutien tout au long de la recherche.

Je tiens à remercier monsieur Khodja directeur de la CASNOS de Médéa, monsieur Ziania et tous les employés de la CASNOS pour leurs aides et leurs suivis tout au long du stage.

Je souhaite à remercier mes parents, mes sœurs et mon frère pour leurs soutiens et ses encouragements durant la période de cette recherche, et tout au long de ma scolarité.

Enfin, je remercie toutes les personnes ayant contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire

## Sommaire

Résumé.....	i
REMERCIEMENTS .....	ii
LISTE DES TABLEAUX.....	iii
LISTE DES FIGURES.....	iv
LISTE DES ABREVIATION, SIGLES ET ACRONYMES .....	v
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE I : REVUE DE LA LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL.....	4
Introduction du chapitre I.....	5
1. Revue de la littérature .....	5
2. Cadre conceptuel .....	7
<b>Section 1 : Les concepts liés à l'administration électronique.....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Définition des Technologies de l'information et de communication :.....	7
2.1.2 L'apparition des NTIC dans les organisations .....	8
2.1.3 Définition de l'e-gouvernement : .....	9
2.1.4 Les domaines de l'e-gouvernement : .....	10
2.1.5 Définition de l'e-administration .....	11
2.1.6 Les quatre dimensions et approches de l'administration électronique.....	14
2.1.7 Les avantages de l'administration électronique .....	15
2.1.8 Les facteurs clés de réussite .....	17
<b><u>Section2 : Les concepts liés aux services publics</u> .....</b>	<b>19</b>
2.2.1. Définition de service public .....	19
2.2.2. LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DU SERVICE PUBLIC .....	21
2.2.3 Qualité de service public .....	21
2.2.4 Définitions du service public en ligne.....	22
2.2.5 Les services en ligne g2c :.....	23
2.2.6 La mesure de la qualité de service en ligne.....	23
Conclusion du chapitre I	24
Chapitre II : cadre méthodologique et contexte organisationnel	25

Introduction du chapitre II 26

<b>Section 1 : Méthodologie de la recherche</b> .....	26
1.1. Approche épistémologique .....	26
1.2 Approche méthodologique :.....	27
1.3 Méthode de collecte des données.....	27
1.3.1 La recherche documentaire .....	27
1.3.2 pré-enquête .....	27
1.4 Instrument de mesure .....	27
1.5 Le questionnaire.....	27
1.5.1 La structure de questionnaire .....	28
1.5.2 Les échelles de mesure :.....	28
1.6 Population et échantillonnage .....	28
1.6.1 Taille de l'échantillonnage .....	29
1.7 Traitement de données .....	29

Section 2. Contexte organisationnelle 29

2.1 Présentation de l'organisation d'accueil la caisse nationale de sécurité sociale des non salariés .....	29
2.1.2 Historique de la CASNOS : .....	30
2.1.3 Organisation de la CASNOS.....	30
2.1.4 Les Missions de la CASNOS .....	33
2.2 La CASNOS et NTIC .....	34
2.2.1. Première phase : la CASNOS avant NTIC .....	34
2.2.2. Deuxième phase : l'introduction des NTIC au sein de CASNOS (récapitulatif des tics existants).....	34
2.2.3. Troisième phase : Emergence des NTIC au CASNOS (Les systèmes) .....	35
2.3. Les services électroniques de la CASNOS .....	35

Conclusion du chapitre II 37

Chapitre III : RESULTATS ET DISCUSSIONS 38

Introduction du chapitre III 39

1. PRESENTATION DES RESULTATS 39	
1.1. Présentation de la caractéristique de l'échantillon :.....	39
2. Traitement et analyse de données .....	40
2.1 Fiabilité.....	43
2.2 Description des dimensions en fonction des réponses de l'échantillon de l'étude ....	44

2.3. Description des items et des dimensions de l'étude : .....	44
2.4. Analyse des régressions linéaire simple : .....	50
3. Synthèse des résultats de l'étude	53
Conclusion du chapitre III	54
CONCLUSION	55
BIBLIOGRAPHIE	58
ANNEXE A-Questionnaire	62
ANNEX B-PLATE FORME CASNOS	71

## LISTE DES TABLEAUX

N	Nom du tableau	Page
<b>01</b>	Définitions de l'e-gouvernement	<b>6-7</b>
<b>02</b>	Avantages de l'administration électronique pour les citoyens	<b>11</b>
<b>03</b>	Avantage de l'administration électronique pour les employés	<b>11-12</b>
<b>04</b>	Avantage de l'administration électronique pour le gouvernement	<b>12</b>
<b>05</b>	Répartition de l'échantillon selon le sexe	<b>41</b>
<b>06</b>	Répartition de l'échantillon selon l'âge	<b>42</b>
<b>07</b>	Répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction	<b>43</b>
<b>08</b>	Répartition de l'échantillon selon le secteur d'activité	<b>43</b>
<b>09</b>	Répartition de l'échantillon selon le secteur préféré	<b>44</b>
<b>10</b>	Statistique de fiabilité alpha de Cronbach de tous les éléments	<b>45</b>
<b>11</b>	L'intervalle des moyennes minimales et maximales	<b>46</b>
<b>12</b>	Descriptions des mesures de la qualité des services publics en ligne	<b>45-48</b>
<b>13</b>	Description des items des dimensions l'accessibilité, interactivité, fiabilité et la simplification	<b>47</b>
<b>14</b>	Description des items de la dimension qualité	<b>48</b>
<b>15</b>	représentatif des résultats de question 8	<b>48</b>
<b>16</b>	Représentatif des résultats de question 9,16 et	<b>49</b>
<b>17</b>	Représentatif des résultats de question 10 et 11	<b>50</b>
<b>18</b>	Représentatif des résultats de question 12 et 13	<b>50</b>
<b>19</b>	Représentatif des résultats de question 14et 15	<b>51</b>
<b>20</b>	Représentatif des résultats de question 17	<b>52</b>
<b>21</b>	Récapitulatif des modèles B	<b>52</b>
<b>22</b>	Tableau d'ANOVA	<b>53</b>
<b>23</b>	Coefficient	<b>53</b>
<b>24</b>	Récapitulatif des modèles B	<b>54</b>
<b>25</b>	Tableau d'ANOVA	<b>54</b>
<b>26</b>	Coefficient	<b>54</b>

## **LISTE DES FIGURES**

<b>N</b>	<b>Nom de la figure</b>	<b>Page</b>
01	les 3 grandes domaines de l'e-gouvernement	8
02	Les principaux systèmes utilisés dans l'administration électronique	9
03	schéma représentant l'organigramme de la CASNOS « Médéa »	27
04	Répartition de l'échantillon selon l'âge	42
05	Répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction	43
06	Répartition de l'échantillon selon le secteur d'activité	44
07	Répartition de l'échantillon selon le secteur préféré	45

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

- **ANOVA** : Analysis Of Variance
- **CASNOS** : La caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-salariés.
- **e-administration** : administration électronique
- **e-gouvernement** : gouvernement électronique
- **ERP** : entreprise ressource planning
- **G2C** : gouvernement to Citizen
- **NTIC** : Nouvelles Technologie de l'information et de la communication.
- **OCDE** : l'Organisation de Coopération et Développement Economique.
- **PGI** : progiciels de gestion intégrée
- **Spss** : Statistical Package for the Social Sciences
- **TIC** : Technologie de l'information et de la communication.

# **INTRODUCTION**

# Introduction

---

Nous vivons aujourd'hui dans un monde résolument connecté, où les technologies numériques et interactives conditionnent nos façons de communiquer, de travailler, de s'informer, de consommer et de se divertir. Ces nouveaux usages numériques transforment les rapports d'interaction entre les individus, les organisations et les divers acteurs de la société, et ce, dans tous les domaines et secteurs d'activité. Cette évolution a aussi pour conséquence d'élever les attentes de la population à l'égard de l'information gouvernementale et des services publics, et de la manière dont le gouvernement communique avec elle.<sup>1</sup>

Les technologies de l'information et de la communication induisent des changements profonds sur les organisations privées et publiques et sur la société en général. Elles sont devenues un puissant levier de développement économique et social, en ce sens qu'elles permettent l'innovation continue et créent de nouvelles opportunités de développement, notamment dans un contexte de mondialisation.

Il est de plus en plus reconnu dans le monde entier qu'une gouvernance efficace du secteur public requiert l'utilisation de TIC pour gagner en efficacité et améliorer la fourniture de services publics aux organisations et aux particuliers. Par ailleurs, la globalisation, la diffusion de la technologie, l'essor d'Internet et le flux massif d'informations créent un nouvel environnement aussi bien pour les administrations que pour les entreprises qui les oblige à se tourner vers leurs clients et à s'adapter continuellement à un environnement changeant en simplifiant ses processus pour réussir ses projets de transition sociétale vers le numérique et faire émerger une administration électronique.

L'administration électronique est un véritable tremplin de modernisation et d'efficacité pour les autorités administratives. Elle permet à l'utilisateur mais aussi dans son fonctionnement interne, une qualité de service est une réactivité aussi efficace<sup>2</sup> (CoriolanMartin, 2014). La Caisse Nationale de Sécurité Sociale des non-salariés n'a pas fait exception grâce aux technologies de l'information et de la communication, elle a modernisé son fonctionnement et ses services dans l'objectif de mieux répondre aux besoins du grand public et de rapprocher encore plus l'administration du citoyen.

<sup>1</sup> Réinventer les relations entre l'État et le citoyen à l'ère du numérique, le Secrétariat à la communication gouvernementale, Québec 2017

## Introduction

---

L'objectif principal de cette étude est de déterminer le rôle des TIC dans les administrations publiques et de montrer que ces technologies apportent des nouveautés dans la prestation des services au sein de CASNOS. Ainsi que ses impacts dans la vie du citoyen.

A travers cette recherche nous tentons à mettre en évidence la problématique suivante :  
**DANS QUELLE MESURE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE AIDE A REpondre AUX BESOINS DES CITOYENS DE LACASNOS ?**

Nous avons décomposé cette interrogation en deux questions afin de préciser d'avantage notre interrogation :

1. Y a-t-il un impact statistiquement significatif de la qualité des services en ligne sur la satisfaction des citoyens ?
2. Y a-t-il un impact statistiquement significatif de l'administration électronique pour répondre aux besoins des citoyens ?

En découle donc les hypothèses suivants :

**H1** : La qualité des services en ligne a un impact statistiquement significatif sur la satisfaction des besoins des citoyens

- **H02** :L'administration électronique a un impact statistiquement significatif pour répondre aux besoins des citoyens.

### **La Méthodologie :**

Pour découvrir les principales raisons de notre étude et connaître le degré de corrélation entre l'aspect théorique et l'aspect pratique, nous avons opté par la méthode quantitative. Donc l'objectif est de décrire et d'analyser notre étude puis expliquer et comparer les causes et en fin donne des propositions a notre problématique.

- **Terrain de recherche :**

Dans le cadre de l'amélioration du service public et de la lutte contre toute forme de bureaucratie rendant la vie dure aux citoyens en matière d'obtention des prestations des services ainsi que faire valoir leurs droits à sécurité sociale, la CASNOS ne cesse de développer et améliorer ses systèmes d'information en se basant sur les technologies de l'information et de la communication modernes. Pour cela nous avons décidé de mener une

# Introduction

---

étude au niveau de la CASNOS qu'on présentera ultérieurement dans ce document. Cette étude devra ressortir le rôle de l'administration électronique pour répondre aux besoins des citoyens.

- **Intérêt personnel :**

- ❖ La politique du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale a pour objectif le rapprochement de l'administration du citoyen, notre étude portera donc sur le degré d'application de l'administration électronique dans l'administration algérienne « la CASNOS »
- ❖ Levée des contraintes bureaucratique subies par les citoyens à travers l'administration électronique
- ❖ Étant étudiante en master et que la spécialité que j'étudie est le gouvernement électronique, et vu que l'administration électronique à une place primordiale dans notre spécialité, j'ai opté pour cette étude afin de mettre la lumière sur les nouvelles stratégies adoptée par le secteur administratif algérien basé sur la numérisation.
- ❖ L'enrichissement de la bibliothèque scientifique de l'école en abordant le sujet de l'administration électronique et participer à remplir le vide constaté sur ce sujet.

- **Pertinence de la recherche :**

Depuis plus d'une décennie le gouvernement s'implique massivement pour numériser l'administration publique. Pour rattraper le retard enregistré dans le domaine, un plan (e-Algérie 2013) fut lancé en 2009 pour s'intégrer dans la société de l'information et l'économie numérique (Ioune, 2018). Nous allons aborder brièvement dans notre recherche l'intégration des TIC aux administrations publiques pour mieux répondre aux besoins des citoyens.

- **Pertinence managériale :** Notre travail de recherche tentera d'apporter les informations nécessaires sur l'administration électronique en général, et sur les services G2C en particulier, ainsi que nous allons voir les de la qualité des services publics en ligne.
- **Apport théorique :** Après la lecture des ouvrages relatifs à notre thématique, plusieurs auteurs traitent les deux domaines, à savoir l'administration électronique et la qualité des services publics en ligne en revanche il existe très

## Introduction

---

peu d'informations sur la satisfaction du citoyens via les TIC, c'est pourquoi nous allons tenter d'enrichir en essayant de combiner entre les concepts de l'administration électronique, la qualité des services publics en ligne et les besoins des citoyens.

- **Organisation du mémoire :**

La suite de mémoire est organisée comme suit :

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

Dans le deuxième chapitre nous présenterons la méthodologie de recherche suivie pour arriver à répondre à notre question de recherche ainsi que la présentation de l'organisme d'accueil.

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

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

## **Introduction du chapitre I**

Au cours des dernières décennies, les services publics ont été confrontés à des mutations et à des transformations très importantes. Les changements les plus évidents sont liés au développement des TIC, à la démocratisation de l'internet, aux exigences de plus en plus élevées des citoyens et des entreprises et à la volonté des gouvernements de répondre plus efficacement aux besoins des citoyens. Les services publics ont été obligés de s'adapter à ces changements. Ainsi, une tendance mondiale au développement de l'administration électronique se crée.

Pour cela Nous avons réservé le premier chapitre à la revue de la littérature relative à la relation entre l'administration électronique, le service public et les citoyens quand à la deuxième partie nous détaillons les concepts liés aux notions des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) ainsi les différents concepts du service public.

### **1. Revue de la littérature :**

Parmi les études réalisées sur le thème de ce présent mémoire, nous citons :

Une étude a été réalisée en 2016 par Djellali Ahlem, doctorante au niveau de l'École supérieure du commerce sous le titre « le passage vers l'administration électronique en Algérie : l'expérience du ministre de la justice ». L'étude est basée sur les différents services électroniques du ministère de la justice et la comparaison entre les services classique et les services électronique.

S'inscrivant dans une logique de modernisation et de numérisation de tout l'appareil judiciaire, la simplification des procédures administratives a fluidifié sensiblement la relation administration citoyen, contribuant ainsi à rendre le service public de plus en plus performant.

De la sorte, l'administration électronique contribue au renforcement et à l'amélioration des performances des services publics. Les délais d'instruction. Sont réduits, et le traitement des dossiers moins longs ainsi que le taux d'erreurs de saisie et de re-saisie dues à la pratique manuelle diminue grâce aux formulaires préétablis.

L'émergence des TIC dans l'administration publique a mis le citoyen au cœur des préoccupations du programme gouvernemental. Cependant le passage de l'administration

papier vers l'administration numérique s'est fait de manière graduelle et constitue toujours un chantier ouvert pour améliorer la qualité des services car l'Algérie a connu et connaît toujours un retard considérable en matière d'utilisation des TIC.

La satisfaction constitue un outil essentiel au pilotage d'une organisation et un critère essentiel pour l'évaluation de la qualité de service au –delà de l'intérêt pour l'utilisateur, la mesurer et l'améliorer permet non seulement de réduire les coûts pour l'administration liés à l'insatisfaction (coûts de la gestion des réclamations notamment), mais aussi de motiver les agents et d'améliorer la relation Etat/citoyen.

A travers ces analyses on déduit :

Le développement de l'administration électronique introduit des changements significatifs et plonge le secteur public dans l'ère numérique.

Aujourd'hui, le (e-gouvernement) est en train de devenir une réalité, les expériences se multiplient dans différents secteurs, les services publics s'organisent, les fournisseurs de technologies peaufinent leurs offres, et les citoyens consomment de plus en plus de services en ligne. Ainsi la numérisation a permis d'améliorer voire révolutionner le service public en Algérie.

(Guruli , Bakradze , Khorbaladze , & Evgenidze, 2015 ) ont mené une étude sur évaluation de l'efficacité et de l'efficience des services électronique en Géorgie. L'étude est basée sur l'évaluation de cinq plates-formes de services électronique (G2C G2B) selon trois normes : les délais, les coûts et la qualité du service fourni, la qualité de service a été mesurée en utilisant quatre indicateurs la disponibilité du service public, la simplicité d'utilisation, la transparence et la réduction des affaires de corruption.

D'après les deux études précédentes nous nous basent sur l'évaluation des administrations publiques et les critères de la satisfaction des usagers (la facilité, l'accessibilité, transparence, fiabilité et la disponibilité des informations...)

## 2. Cadre conceptuel

### Section 1 : Les concepts liés à l'administration électronique

Nous essaierons de présenter la notion de l'administration électronique en commençant par les Technologies de l'information et de communication, gouvernement en ligne après l'administration électronique ses éléments et ses avantages.

#### 2.1.1 Définition des Technologies de l'information et de communication :

On trouve dans la littérature de management plusieurs et diverses définitions des TIC : Selon (CHARPENTIER, 1997). «Les technologies de l'information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et de transmettre des informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information ».

Pour définir les Technologies de l'information et de communication on est censé de définir les trois volets suivants :

- 1) **L'information** a deux sens :
  - d'un point de vue technique : l'information est un signe, un symbole, un élément qui peut être transmis et stocké ;
  - l'information aux sens de renseignement : des données qui apportent une connaissance, un renseignement sur un objet ou sur un événement ;
- 2) **La communication** est la manière dont l'information circule dans l'entreprise. Elle s'effectue au travers d'un réseau qui comporte au moins un émetteur, un canal de transmission et un destinataire (le récepteur) ;
- 3) **La technologie** est l'application d'une technique de conception à des réalisations d'un produit.

Les technologies de l'information et de communication regroupent l'ensemble des techniques qui contribuent à numériser et à digitaliser l'information, à la traiter, à la stocker et à la mettre à la disposition d'un ou plusieurs utilisateurs. (Alaoui, 2004-2005).

➤ **Les nouvelles technologies d'information et de communication**

HERBERT SIMON (prix Nobel des sciences économiques 1978) et qui paraît la plus penchée sur les caractéristiques des NTIC aident à rendre : « Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur ; les livres et mémoires seront stockés dans des mémoires électroniques... ainsi les nouvelles technologies d'information et de communication peuvent être définies comme étant l'ensemble des technologies d'informatiques et de télécommunication, elles sont les résultats d'une convergence entre technologies<sup>3</sup>

Elles permettent l'échange des informations ainsi que leur traitement. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication.

Selon (Poillot-Peruzzetto, 1998) Les NTIC se voient dans un autre segment comme des progrès qualitatifs et quantitatifs réalisés dans le traitement de l'information (matériels, logiciels, l'internet). Ces usages nouveaux représentent un changement de culture dont les outils restent à développer.

D'après ces définitions nous pouvons conclure que les NTIC sont un terme générique qui désigne toutes les applications et les technologies nées de la convergence de l'informatique, des télécommunications et l'audiovisuel.

### **2.1.2 L'apparition des NTIC dans les organisations ;**

L'ère de la mondialisation témoigne une utilisation phénoménale de matériels, de logiciels et de services s'appuyant sur l'informatique, l'électronique les télécommunications (notamment les réseaux), le multimédia et l'audiovisuel de toutes sortes. Ces technologies, lorsqu'elles sont combinées et interconnectées, permettent de recherche, de stocker, de traiter et de transmettre des informations, sous forme de données de divers types (texte, son, images animées, etc.), et permettent l'interactivité entre les personnes, et entre les personnes et les machines. L'utilisation de plus en plus étendue des

<sup>3</sup> Revue management des savoirs et développement des compétences(2004), université Bel kaid Telemcen.

NTIC par les entreprises a un impact significatif sur leurs activités. Ces entreprises exploitent ces technologies pour tirer profit de l'information dans le but de créer de la valeur pour leurs clients et permettant d'assurer des opérations rentables. (Bettouch, 2018-2019)

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

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

### 2.1.3 Définition de l'e-gouvernement :

Selon St-Aman gilles (2005) l'e-gouvernement est un concept qui est apparu dans les administrations publiques vers la fin des années 80. Il vise à déployer un nouveau modèle de gouvernance des services publics. Ce modèle est induit de l'adoption et de l'utilisation des TIC. Cette notion peut prendre plusieurs définitions comme le résume le tableau suivant :

**Tableau 1:** définitions de l'e-gouvernement

Auteurs	Définition
(Arthur, 2000, p ,5)	« le gouvernement en ligne est l'adoption par les collectives publiques des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans son rapport avec le souverain, et dans sa relation avec les administrés, collaborateurs et partenaires du service publique »
(ONU, 2008, pp.59-60)	« l'utilisation des TIC pour améliorer les activités des organisations du secteur public de leurs agents. De tels efforts peuvent être dirigés vers la prestation de services aux citoyens (front-office), ou à la modernisation des pratiques du travail et à la réalisation et amélioration de l'efficacité opérationnelle des bureaux (back-office) »
(ITA ,1999)	« Le gouvernement électronique décrit l'utilisation de nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) pour soutenir le fonctionnement des gouvernements et des administrations publiques. Généralement, trois effets principaux sont anticipés : Des services améliorés et plus efficaces aux entreprises et aux citoyens :

	<p>Une plus grande efficacité et plus de transparence de l'administration gouvernementale :</p> <p>Des économies pour le payeur de taxes »</p>
<b>(Cordeau, 2016, p.13)</b>	<p>« Les politiques et les actions des administrations publiques destinées à renforcer la qualité des services aux citoyens, à rehausser l'accessibilité et l'aptitude à réagir, et à réduire les coûts des transactions en déployant des plates-formes électroniques intégrées multicanaux »</p>

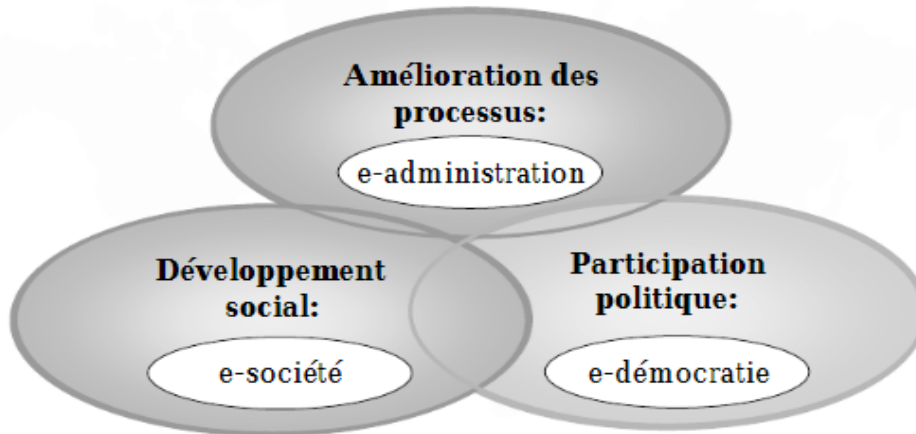
**Source :** Elaboré par nos soins

D'après ces définitions, nous pouvons conclure que Le concept de gouvernement électronique est décrit, donc, comme l'utilisation des TIC pour soutenir le fonctionnement des gouvernements et des administrations publiques.

#### **2.1.4 Les domaines de l'e-gouvernement :**

Selon Heeks (2001) et Oliver & Sanders (2003), on peut identifier trois grands domaines du gouvernement en ligne :

- **e-administration** qui vise l'amélioration de l'ensemble des processus administratifs internes et externes du gouvernement. On y retrouve le e-service qui vise spécifiquement l'amélioration des processus de prestation des services avec le citoyen (particuliers et entreprises) en tant qu'administré ;
- **e-démocratie** qui vise le développement et l'amélioration des relations avec le citoyen en tant qu'acteur politique et détenteur de la légitimité ainsi que les relations intergouvernementales ;
- **e-société** qui vise le développement et l'amélioration des relations sociales avec l'ensemble des parties prenantes de la société civile: groupes de pression, associations sans but lucratif, ect...<sup>4</sup> (st-amant, 2005)

**Figure N01** : Domaines du gouvernement électronique

Source : (Gilles St-Amant, 2015, p7)

### 2.1.5 Définition de l'e-administration

Dans la littérature en affaires électroniques et commerce électronique (Davenport, 1993; Turban & al., 2000; Kalaotoa & Robinson, 1999) deux types de définitions sont proposées: l'une selon les systèmes d'informations qui supportent une chaîne de valeur, et l'autre selon les principales parties prenantes d'un projet d'affaires électronique. En s'inspirant des définitions développées en affaires électroniques, on peut définir deux types d'e-administration.

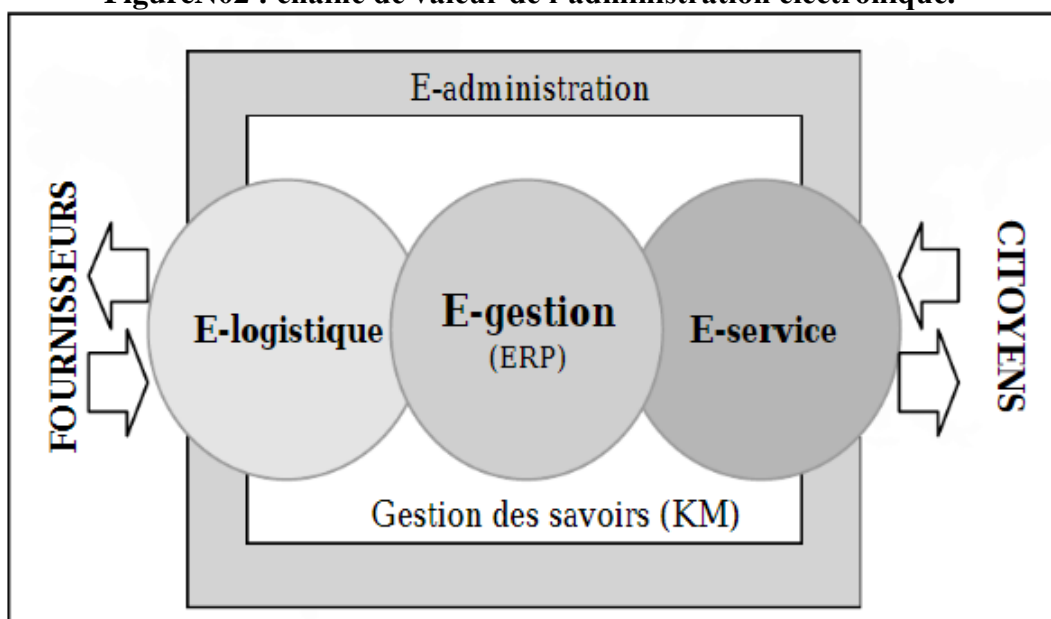
La e-administration est l'intégration progressive, selon les attentes des citoyens tout en s'assurant de respecter la mission de l'organisation, des processus de la chaîne de valeur des citoyens et de ceux de la chaîne de valeur des fournisseurs. Les principaux systèmes

Utilisés dans l'administration électronique sont :

- ❖ Le e-service est l'ensemble des processus de prestation électronique de services avec les citoyens(particuliers et entreprises) en tant qu'administrés.
- ❖ La e-Logistique est l'ensemble des processus électroniques de la chaîne logistique (e-Supply Chain management) avec les fournisseurs et les autres organisations publiques.

- ❖ La e-gestion est l'ensemble des systèmes qui intègrent les processus horizontaux, de gestion d'entreprise (gestion des ressources humaines, gestion des ressources financières, etc.). On les désigne sous le vocable de PGI (progiciels de gestion intégrée). Ils incluent notamment les systèmes de ERP (.Enterprise resource planning).

**FigureN02 : chaine de valeur de l'administration électronique.**

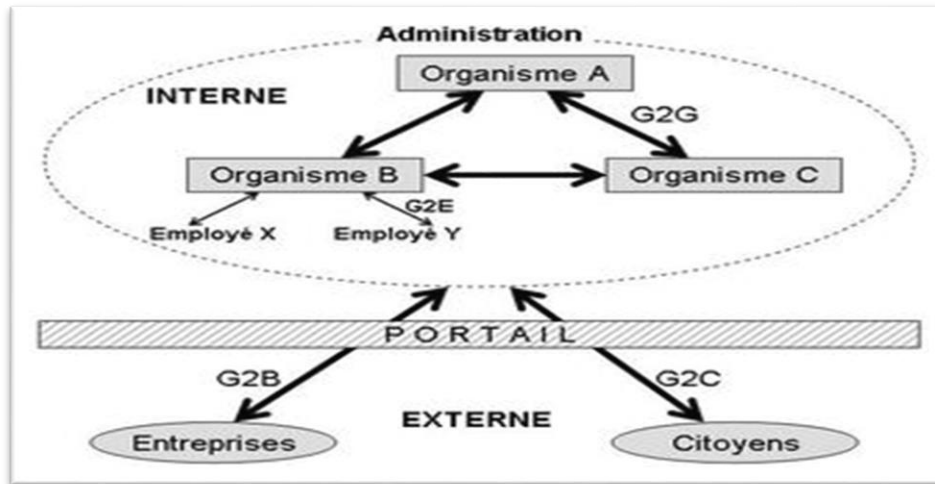


Source : (st-Amant, 2005, p, 18)

Une autre manière de définir la e-administration est d'utiliser les principales parties prenantes d'un projet d'administration électronique, qui peut être :

1. Intra-organisationnelles : les projets qui visent à améliorer l'efficacité et l'efficience de ses processus internes entre directions et services.
2. Organisations -citoyens (O à C) : les projets qui visent à améliorer et à distribuer les processus de prestations de services publics aux citoyens (particuliers et entreprises).
3. Organisations -entreprises (O à E) : les projets qui visent à améliorer les relations et les interactions avec les entreprises et travailleurs autonomes qui fournissent des services/produits.

4. Inter organisationnels (O à O) : les projets qui visent à réaliser les liens et les intégrations inter-organisations afin de permettre des services intégrés entre différentes juridictions via un guichet d'entrée unique (one stop servicing.). On inclut dans cette catégorie les relations entre les différents paliers de gouvernement. (st-amant, 2005)



Source : (Aser et Boughzel, 2007, p.22)

Autre définition selon Commission européennes : « L'administration électronique désigne l'utilisation des outils et systèmes rendue possible par les TIC afin de fournir des services publics de meilleure qualité aux citoyens et aux entreprises ». <sup>5</sup>

Pour la part, L'OCDE définit l'administration électronique comme étant « l'usage des technologies de l'information et de la communication et en particulier de l'internet en tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité »

Au final, nous pouvons donc conclure que l'administration électronique désigne le recours aux différentes technologies de l'information et de la communication par les administrations publiques en vue d'améliorer son efficacité, la qualité des services et d'optimiser les délais d'exécution.

<sup>5</sup>Stratégie numérique pour l'Europe de la Commission européenne (2014), <https://ec.europa.eu/digital-single-market/life-and-work/%20public-services>

### 2.1.6 Les quatre dimensions et approches de l'administration électronique :

#### Les quatre dimensions :

(Gerbod & Chan, 2003, p. 37) Ont expliqué que le système d'information est important, voir essentiel dans l'évolution de l'administration public, cette analyse base sur quatre piliers essentiels (quatre dimensions) : la réforme, l'utilisateur, l'argent, et la technologie.

#### Les quatre approches :

1. L'approche traditionnelle : se base sur l'efficacité des administrations qui est le produit de l'efficacité de l'organisation et de ces agents.

En somme un bon état sera fait d'une bonne fonction publique et d'une bonne réforme.

Dans cette approche, les systèmes d'informations sont une translation électronique de la bonne organisation.

2. L'approche flexible : consiste à combiner proximité et expérimentation

En étant proche et à l'écoute de l'utilisateur, on arrive mieux à cerner ses besoins et les intègre de façon progressive dans les réformes et sur ce point on évite les blocages ainsi que d'établir des réformes d'envergure vastes.

Cette approche est essentielle et même importante lors de la décentralisation.

Dans ce type d'approche il faut que le système d'information soit mutable avec son environnement.

3. l'approche financière : vise à atteindre une gestion moderne en accordant à des responsables des objectifs contrôlés à atteindre avec des moyens globaux.

Dans cette approche l'argent est le nerf de la guerre, la décision d'investissement est le déclencheur de la transformation. C'est ce qui mobilise les énergies publiques et privées pour réussir le projet.

Sans système d'information améliorée, pas de moyens de s'assurer que les objectifs sont atteints avec l'Argent alloué.

4. l'approche technologie : cherche à tirer parti maximum des nouvelles technologies.

La Technologie est considérée comme le moyen de dynamiser les services, de pallier les difficultés de recrutement, de pousser à l'interconnexion entre les ministères.<sup>6</sup> (abdennebi, 2019)

### 2.1.7 Les avantages de l'administration électronique

Les principaux avantages de l'administration électronique pour les citoyens gouvernements et les employés sont décrits au tableau 2 et 3 par (Neccc, 2000 ; Arthur Andersen 2000).

**Tableau 2: Les avantages pour les citoyens**

<p><b>Qualité et accessibilité des services</b></p>	<p>Peu ou pas de déplacement : toute démarche peut se faire distance</p> <p>Pas d'attente dans une file (self-service)</p> <p>Pas de contrainte horaire car on peut accéder aux services 20 heures sur 24 et 7 jours sur 7</p> <p>Un guichet d'entrée unique pour les demandes (One stops servicing) : pas de déplacement d'un département ou d'un service à l'autre</p> <p>Disponibilité de l'information</p> <p>Prise en charge globale de la demande qui nécessite l'intervention de plusieurs services</p>
<p>○ <b>Délais de traitement des demandes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gain de temps obtenu grâce à l'accélération des procédures</li> <li>● Services personnalisé</li> </ul>
<p>○ <b>Couts des prestations</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Potentiel de réduction des couts pour les clients de l'administration grâce à l'amélioration des procédures administratives</li> </ul>

Source : (Gills St-Amant, 2005, p. 20)

- D'après ces avantages on conclure que la qualité et l'accessibilité des services, les délais de traitement des demandes et les couts des prestations se sont les éléments fondamentaux pour mieux répondre aux besoins des citoyens.

**Tableau 3:** Les avantages pour les employés

○ <b>Productivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rationalisation des couts</li> <li>• Accélération des procédures et simplification des tâches</li> <li>• Meilleur contrôle des activités des divers départements</li> </ul>
○ <b>Attractivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de l'image extérieure suite au rapprochement avec l'administration et les entreprises</li> </ul>
○ <b>Qualité de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décharge des tâches administratives contraignantes puisque automatisées au profit d'un travail réel de conseil et de support aux administrés</li> <li>• Plus grande satisfaction personnelle des employés due à la plus grande satisfaction de l'administré-client</li> </ul>

Source : (Gills St-Amant, 2005, p. 20)

Productivité, Attractivité et la Qualité de travail ceux sont les principaux avantages pour les employés.

**Tableau 4:** avantage pour le gouvernement

<b>Les organes gouvernementaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleur partage de l'information entre le gouvernement et les différentes gouvernementales</li> <li>• Facilitation de la réforme du secteur public G2G, transparence, efficacité, orientation vers le client.</li> <li>• Réduisant les couts de transaction</li> <li>• Plus grande efficacité et précision</li> </ul>
------------------------------------	---

Source (Gills St-Amant, 2005, p. 20)

D'après ces avantages nous pouvons déduire les éléments suivants ;

- Une simplification de la vie des citoyens et des entreprises
- Une croissance économique plus forte
- Une amélioration de la transparence et une réduction de la corruption

Donc l'administration électronique a affecté et touché tous les aspects sociétaux.

### 2.1.8 Les facteurs clés de réussite

L'étude de l'OCDE sur l'administration électronique dresse une liste de dix facteurs clés de réussite de sa mise en place (appelés dans le document original principes directeurs) qui représentent une excellente synthèse et un ensemble de recommandations (OCDE, 2004). Ces facteurs clés de succès sont corroborés par une publication très récente

de l'Union européenne qui identifie sept catégories de freins au déploiement de l'e-gouvernement dans sa globalité.

Ces facteurs clés peuvent être regroupés en 4 grandes rubriques :

- Vision et volonté politique
- Transversalité et structures communes
- Orientation client
- Responsabilité et transparence

**i. Vision et volonté politique :** Comme tout projet structurant, un projet majeur tel que la mise en place d'une administration électronique doit bénéficier d'une réelle volonté politique et du support de l'exécutif.

- **Leadership et engagement :** Leadership et engagement, aux niveaux politique et administratif, sont essentiels pour gérer le changement. Il faut des responsables engagés pour faire face aux changements perturbateurs, persévérer lorsque les avantages tardent à venir, réagir lorsque la situation tourne mal et élaborer une stratégie et des programmes pour l'avenir.
- **Intégration :** L'e-administration est un moyen et non une fin en soi. Elle doit être intégrée dans les objectifs plus larges d'action et de fourniture de services, dans les processus plus vastes de réforme de la gestion publique et dans les activités plus étendues de la société de l'information.

**i. Transversalité et structures communes :**

- **Collaboration entre entités :** L'e-administration est plus efficace lorsque les agences collaborent de façon transversale au sein de groupements d'organismes axés sur le client. Les responsables des organismes doivent être capables d'agir au sein de structures communes afin d'assurer l'interopérabilité, de maximiser l'efficacité de la mise en œuvre et d'éviter les doubles emplois. Il faut mettre en place des infrastructures communes, de manière à créer un cadre pour les initiatives des différents organismes. Des incitations peuvent contribuer à encourager la collaboration.
- **Financement :** Il convient, le cas échéant, de considérer les dépenses en TIC comme des investissements, compte tenu des résultats prévus. L'e-administration implique un degré de certitude quant aux financements futurs, de manière à assurer la stabilité des projets, à éviter le gaspillage des ressources et à tirer le meilleur parti des ressources. Un programme de financement à l'échelon central pourrait contribuer à encourager l'innovation et

permettre de mener à bien des projets pilotes importants. Le recours à un type de financement à travers un partenariat public-privé offre également des opportunités pour certains domaines de réalisation de l'administration électronique.

**ii. Orientation client :** La notion d'orientation client désigne généralement le fait qu'une entreprise ou organisation se donne pour priorité le fait de maximiser la satisfaction et que cette volonté soit effectivement et réellement partagée par les collaborateurs pouvant contribuer à l'atteinte de cet objectif et on trouve :

- Accès : les administrations devraient prendre des mesures pour améliorer l'accès aux services en ligne. De nombreux avantages liés aux informations et services en ligne des administrations ne peuvent pas être offerts hors ligne, de sorte que ceux qui n'y ont pas accès seront exclus si des mesures ne sont pas prises.
- Choix : les clients devraient pouvoir choisir la méthode d'interaction avec l'administration et l'adoption de services en ligne ne doit pas réduire le choix. Le principe selon lequel il n'y a pas de mauvaise porte quand on s'adresse à l'administration devrait être adopté. Les services devraient être dictés par la connaissance des besoins des clients.
- Engagement des citoyens : les informations et les services fournis par l'administration électronique devraient être de haute qualité et faire participer les citoyens au processus d'élaboration des politiques publiques. Les mesures propres à assurer la qualité des informations et les mécanismes de retour de l'information contribueront à maximiser l'utilité des informations fournies et à renforcer la participation des citoyens.
- Vie privée : la e-administration ne devrait pas porter atteinte aux attentes concernant la protection de la vie privée et devrait être avoir pour objectif de protéger la vie privée des individus.

**iii. Responsabilité et transparence :** Le défi majeur de la gouvernance électronique reste une bonne transparence dans l'administration publique. En effet pour qu'elle puisse être efficiente, il faudra :

- Obligation de rendre compte : l'e-administration peut contribuer à «ouvrir» les processus administratifs et politiques et à renforcer l'obligation de rendre compte. Les dispositifs en matière de responsabilité devraient permettre de déterminer clairement qui est responsable des initiatives et projets communs. De même, la mise en place de partenariats avec le secteur privé ne doit pas limiter l'obligation de rendre compte.

- Suivi et évaluation : il est essentiel de déterminer la demande, les coûts, les avantages et les incidences de l'e-administration, si l'on veut en maintenir la dynamique. Les responsables de la mise en place de ce programme ne peuvent pas espérer un soutien, s'ils ne sont pas en mesure d'indiquer clairement les avantages que l'on peut en attendre. Par ailleurs, les facteurs clés développées précédemment devront être déclinés en indicateurs afin d'assurer le suivi et l'évaluation du programme d'e-administration. (Christine Aidonidis, 2007)

## **Section 2: Les concepts liés aux services publics**

Après avoir exposé les différentes définitions de l'administration électronique, e-gouvernement et les NTIC, nous pouvons, dans ce qui suit définir des notions sur les services publics les besoins des citoyens.

### **2.2.1. Définition du service public :**

Dans leur ouvrage lexic des termes Juridiques en 2001, RAYMOND Guilin et al ont défini ce concept comme suit : «Toute activité destinée à satisfaire un besoin d'intérêt général et qui, en tant que telle, doit être assurée ou contrôlé par l'administration, parce que la satisfaction continue de ce besoin ne peut être garantie que par elle »

Dans la conception classique, le service public est défini comme : «une activité d'intérêt général, assurée par une collectivité publique et soumise à un régime juridique spécial, le droit administratif». (K.ouallouche, 2019-2020)

D'après ces définitions, nous concluons que le service public est une activité exercée directement par l'autorité publique (Etat, collectivité territoriale ou locale) sous contrôle, dans le but de satisfaire un besoin d'intérêt général.

Un besoin est un sentiment de privation, de manque, parallèle à la notion de désir, que l'individu cherche à faire disparaître par la consommation d'un bien. C'est une demande

exprimée ou latente, d'ordre individuel ou collectif. Les besoins sont au cœur même de l'activité économique puisque leur existence est la raison d'être de la production.

### **Classification**

. Les besoins peuvent être classés en deux grandes catégories :

**Les besoins élémentaires ou physiologiques** (besoins primaires) indispensables à la survie : se loger, respirer, manger, se protéger du froid et de la chaleur, se défendre contre les agressions ... Quelques besoins primaires sont satisfaits par la nature, notamment celui de respirer, mais la majorité d'entre eux ne le sont pas et nécessitent la production de biens par l'homme.

**Les besoins matériels** (besoins secondaires) destinés à satisfaire un bien être supplémentaire, des nécessités non vitales : équipement, culture, vêtements à la mode, téléphone portable... On peut aussi les classer en :




**Besoins individuels**, que l'individu consommateur peut satisfaire lui-même, en fonction de ses ressources, en achetant les biens et services associés.

**Besoins collectifs**, exprimés par un ensemble d'individus, pour la satisfaction desquels la collectivité (l'État, les organismes sociaux) met gratuitement à disposition des services collectifs (éducation, police).

Les besoins Les besoins sont illimités car on constate que si au fur et à mesure qu'un besoin est satisfait, son intensité diminue, un autre apparaît et la chaîne continue. Seules les sociétés primitives se contentaient de satisfaire leurs besoins primaires, nos sociétés ont créé d'autres besoins, d'autres envies qui augmentent perpétuellement sans connaître de limite. (Bonenfant)

### **2.2.2. Les principes fondamentaux du service public**

Le fonctionnement des services publics obéit aux 3 principes suivants :

-  Le principe de continuité,
-  Le principe d'égalité,
-  Le principe d'adaptation

**La continuité** : qui implique que le service doit être assuré régulièrement, sans retard dans le temps, sans discontinuité gênante ou pénalisante pour l'utilisateur. Ce principe a donné lieu à la confrontation avec l'exercice du droit de grève dans le service public.

**La mutabilité** : qui désigne l'adaptation des services publics à l'évolution des besoins collectifs et aux exigences de l'intérêt général.

**L'égalité** : qui interdit la discrimination entre les usagers du service tant vis-à-vis des prestations que déchargées : des situations identiques doivent être traitées de la même manière. Mais inversement, des traitements différents peuvent être réservés à des situations différentes.<sup>7</sup> (K.ouallouche, 2020)

### 2.2.3 Qualité de service public :

Le déploiement de démarches Qualité dans les administrations est aujourd'hui incontestable, et l'on observe parallèlement une tendance au développement de la mesure de la satisfaction. Le temps où les services publics agissaient au nom de l'utilisateur est révolu. Dans une société de plus en plus exigeante, la satisfaction de l'utilisateur - et de sa mesure - devient la priorité et l'aiguillon de la modernisation des services publics.

Cette évolution est une nécessité pour :

- répondre aux exigences actuelles de citoyens mieux formés, mieux informés, comparant les services publics et privés même s'ils n'en attendent pas la même chose;
- satisfaire les besoins croissants et évolutifs de nos concitoyens en matière de services et notamment de services collectifs ;
- développer la cohésion sociale, la sécurité, la prise en compte du long terme auxquels les services publics apportent une contribution irremplaçable ;
- contribuer à la légitimité et à l'efficacité de l'action publique sans lesquelles l'autorité publique serait remise en cause et les besoins ne seraient pas pleinement satisfaits. (Loroy, 2004)

Il existe de nombreuses définitions de la qualité publique ;

Au cours des dernières années, l'efficacité, la performance et la qualité de service du secteur public sont devenues une priorité pour l'administration publique. L'esprit de service orienté client était donc la tâche primordiale des organisations ou des secteurs publics (Hsiao, 2008)

Autre définition (Parasuraman et Alii, 1985) La qualité du service représente un construit abstrait et diffus dont la conceptualisation et la mesure ne semblent pas être évidentes.

D'après (seymour & .Gowan, 2001) la fourniture de service est plus complexe dans le secteur public car il ne s'agit pas simplement de répondre aux besoins exprimés,

mais aussi de déterminer les besoins non exprimés, d'établir les priorités, d'attribuer les ressources et justifier publiquement et rendre compte de ce qui a été fait.

On conclut que la qualité publique peut se définir comme étant l'adaptation des services publics aux besoins des citoyens « au juste coût ».

La qualité d'une prestation de service public est une notion complexe : elle recouvre à la fois la qualité relationnelle et celle du contenu même du service. Elle doit s'apprécier tant par rapport aux attentes individuelles des usagers que par rapport aux missions et aux contraintes d'intérêt général auxquelles elle répond. Sa définition même n'est donc jamais simple. (Laurent & Herme, 2009)

#### **2.2.4 Définitions du service public en ligne :**

Nous allons définir le service en ligne, puis définir le service en ligne dans le secteur public.

(Boyer & Hallowell, 2002) définissent le service électronique comme « comprenant tous les services interactifs qui sont livrés sur internet en utilisant des télécommunications avancées, technologies de l'information et du multimédia ».

Selon (Lindgren, 2013) définis l'e-service public comme l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les administrations publiques, associée à un changement organisationnel et de nouvelles compétences, afin d'améliorer les services publics.

#### **2.2.5 Les services en ligne G2C :**

Gouvernement à Citoyens G2C, on trouve toutes les formes de Communication directe entre un gouvernement et ses citoyens. L'idée fondamentale est de permettre aux citoyens de communiquer avec le gouvernement depuis chez eux. Les citoyens peuvent trouver toute l'information dont ils ont besoin sur l'Internet, poser des questions et recevoir des réponses, payer les impôts et les factures, recevoir des paiements et des documents, etc.

Les portails à guichet unique deviennent graduellement la norme pour la prestation des services publics à la population. À travers ces portails, les gouvernements diffusent l'information sur le Web, guident la formation, aident à trouver des emplois et plus. Les organismes gouvernementaux et les départements dans beaucoup de villes et pays planifient, de plus en plus, la mise en place de divers services électroniques tels les appels

d'offres électroniques, les déclarations de sécurité sociale en ligne et d'autres services. (GEORGESCU, 2005-2006)

### **2.2.6 La mesure de la qualité de service en ligne**

(Abls, 1999) ont déterminé les six critères que les concepteurs de sites Web doivent utiliser pour concevoir un site Web performant :

- 1) Utilisation : facile à utiliser
- 2) Contenu : informations utiles
- 3) Structure : affichage du site Web
- 4) Lien : fournissant un lien vers les informations sur le site Web et d'autres sites Web
- 5) Recherche : fournissant un bouton de recherches le site Web lui-même
- 6) Apparence : étant attrayantes

(Santos, 2003) a proposé des dimensions de qualité des services électroniques pouvant être classées de deux manières : dimensions d'incubation et dimensions actives. Les dimensions d'incubation développées avant le lancement du site Web sont la facilité d'utilisation, l'apparence, les liens, la structure et la présentation de la clientèle. Les dimensions développées après le lancement d'un site Web sont la fiabilité, l'efficacité, le support, la communication et la sécurité.

Selon Bressolles (2004) grâce à un processus d'élaboration itératif, l'auteur a réussi à développer et valider une échelle de mesure multidimensionnelle de la qualité perçue d'une expérience d'achat en ligne le Netqual. Les résultats et les analyses ont permis à l'auteur de distinguer cinq dimensions de la qualité de service : Qualité et quantité des informations disponibles sur le site, Facilité d'utilisation, Design ou du caractère esthétique de l'interface, Fiabilité et respect des engagements, Sécurité/confidentialité des données personnelles.<sup>8</sup> (Boyer & Nefzi, 2008) d'élaboration itératif, l'auteur a réussi à développer et valider une échelle de mesure multidimensionnelle de la qualité perçue d'une expérience d'achat en ligne : le Netqual. D'après ces études nous pouvons conclure que la facilité, la disponibilité/fiabilité, la sécurité et la transparence sont les dimensions nécessaires pour mesurer la qualité de service public en ligne.

### **Conclusion du chapitre I**

Le développement de l'administration électronique introduit des changements significatifs et plonge le secteur public dans l'ère numérique. Aujourd'hui, "Le e-gouvernement (ou administration électronique) est devenue un impératif.

Au terme de ce chapitre, nous avons cités les contours théoriques du concept de l'administration électronique nous avons traités la notion générale des Technologies de l'information et de la communication et le gouvernement électronique, et dans un dernier temps, nous avons définir les services publics, les services en ligne et aussi service en ligne g2c.

**CHAPITRE II : CADRE  
METHODOLOGIQUE ET CONTEXTE  
ORGAISATIONNEL**

### Introduction du chapitre II

Après avoir passé en revue de la littérature et le cadre conceptuel, Ce second chapitre sera consacré au cadre méthodologique et contexte organisationnel.

Ce chapitre est structuré de la manière suivante : en premier lieu, il s'agit d'apprendre plus la démarche méthodologique de notre étude, où nous allons présenter la méthode de construction de l'échantillon, ainsi que la méthode de collecte de données, et enfin définition de la taille de l'échantillon( section1), ensuite nous procéderons de présenter notre lieu de stage (CASNOS) ainsi sa relation avec les TIC (section2).

### Section 1 : Méthodologie de la recherche :

Lors de ce chapitre nous allons aborder la posture épistémologique qui encadre notre recherche ainsi que l'approche méthodologique adoptée, ensuite les instruments de collecte des données, enfin les échèles de mesure et les limites de cette recherche.

#### 1.1. Approche épistémologique :

Nous inscrivons notre recherche inscrit dans un paradigme épistémologique de type positiviste. Comme dans n'importe quelle autre science, l'exigence d'un questionnement épistémologique est incontournable dans les sciences de gestion. ((Piaget, 1976)L'a défini comme « l'étude de la constitution des connaissances valables ».

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

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

L'inscription dans ce paradigme est imposée par la nature de notre problématique qui tente de décrire, mesurer et étudier le rôle de l'administration électronique dans la prestation des services.

#### 1.2 Approche méthodologique :

Pour découvrir les principales raisons de notre étude et connaître le degré de corrélation entre l'aspect théorique et l'aspect pratique, nous avons opté pour la méthode quantitative.

## Chapitre II cadre méthodologique et contexte organisationnel

Donc, l'objectif est de décrire et d'analyser la recherche puis d'expliquer et de comparer les causes. Cette méthode nous semble la plus efficace pour tester les hypothèses.

### **1.3 Méthode de collecte des données :**

Nous avons choisi de recueillir des informations sur le sujet à travers plusieurs sources disponibles :

#### **1.3.1 La recherche documentaire :**

Notre recherche documentaire a consisté à passer en revue les différentes théories existantes sur les administrations électroniques. À cet égard, nous avons eu recours à des sources de données accessibles et fiables (livres, articles, mémoires, thèses, rapports etc.).

#### **1.3.2 pré-enquête :**

Nous avons procédé à la pré-enquête en premier lieu, à travers les visites que nous avons faites aux différents départements, ces derniers sont subdivisés en plusieurs services, puis nous avons élaboré un questionnaire destiné à un échantillon limité de responsables des différents départements.

### **1.4 Instrument de mesure :**

Nous avons utilisé un questionnaire comme un instrument de mesure dans notre étude pour recueillir des données sur l'administration électronique et la prestation des services publics g2c. Cet instrument de mesure apparaît le plus pertinent pour atteindre l'objectif de notre étude.

### **1.5 Le questionnaire :**

D'après Mucchilli « le questionnaire se présente comme un document sur lequel sont notées les réponses ou la réaction d'un sujet déterminé » (JAVEAU Claude, 1999)

Ainsi, « un questionnaire est une série de questions méthodologiquement posées et organisées en vue d'une enquête, une question étant une demande énoncée sous forme interrogative » (Sylvie, 1999)

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

La technique du questionnaire est concluante dans sa finalité puisqu'elle essaie de quantifier le problème et de comprendre à quel point il est répandu, en cherchant des résultats qui peuvent être projetés sur une plus grande population. Le questionnaire est composé d'une série de questions (ouvertes, fermées) posées. À la forme d'un document écrit invitant les personnes à y répondre.

## Chapitre II cadre méthodologique et contexte organisationnel

Le choix du questionnaire est dû à la nature du système de travail appliqué par la CASNOS.

### **1.5.1 La structure de questionnaire :**

Notre questionnaire a été réalisé en trois (03) parties :

La première partie concerne des questions d'ordre général composées de questions à choix multiple afin de définir le type de relation avec la CASNOS.

La deuxième partie représente la relation entre les adhérents et les différents services en ligne de la CASNOS.

La troisième partie est composée de 12 questions de l'e-service public de type ordinal avec des échelles de mesures de LIKERT.

### **1.5.2 Les échelles de mesure :**

- Echelle nominale : chaque modalité correspond à une caractéristique, sans ordre ni hiérarchie ;
- Echelle ordinale : les modalités de réponses, sont classés selon un ordre, ce qui permet de classer les répondants selon leurs degrés de satisfaction, préférence, etc. ;
- L'échelle de Likert : suggère aux répondants d'exprimer leur opinion à travers un « degré d'accord » nous avons choisi 5 degrés de likert pour donner un peu de liberté plus pour les adhérents de choisir le degré avec une proposition.

### **1.6 Population et échantillonnage : Taille de l'échantillonnage**

Dans ce cas nous allons cibler l'ensemble des adhérents de la CASNOS, le nombre des adhérents en 2020 est de différents secteurs d'activité ( Commerçant, Industriel, Agriculteur, Artisan et Membre de Profession Libérale). Le choix de l'échantillon est aléatoire.

Nous avons choisi la méthode d'échantillonnage aléatoire simple qui consiste à choisir des unités statistiques d'une population au hasard, parmi les(N=3000) cotisants du CASNOS on a fixé un objectif de 100 et nous arrivons au total du (n=75) répondants.

## Chapitre II cadre méthodologique et contexte organisationnel

---

### 1.7 Traitement de données :

La recherche quantitative est un moyen structuré de recueillir et d'analyser des données provenant de différentes sources. La recherche quantitative implique l'utilisation d'outils informatique, de statistiques et de mathématiques pour obtenir des résultats.

Pour notre cas, l'analyse des données collectées consiste à décrire et à étudier le

Lors du traitement des résultats de notre enquête nous avons utilisé deux logiciels informatique (SPSS v23 et EXCEL). Nous avons partagé l'analyse des résultats en deux étapes :

- L'analyse uni-variée (tris à plat) : c'est la première phase d'analyse, concerne le traitement d'une seule variable (question) à la fois, par le calcul de la distribution des effectifs et des pourcentages des modalités de variable pour chaque question.

(LEGROS et P LEGROS2009) cité par (TELAIDJI, 2015).

- Analyse multi variée : nous procéderons à des analyses des régressions simples a fin de tester les hypothèses.

## Section 2. Contexte organisationnelle

Dans cette section, on présente le terrain d'investigation qui est la caisse nationale de sécurité sociale des non-salariées de la wilaya de Médéa.

### 2.1 Présentation de l'organisation d'accueil la caisse nationale de sécurité sociale des non salariés

#### 2.1.2 Historique de la CASNOS :

La Caisse Nationale de Sécurité Sociale des Non-salariées CASNOS créée par décret exécutif 92/07du 04 Janvier 1992, est chargée de la protection sociale des catégories professionnelles non-salariées dont font partie, entre autres, les Commerçants , Artisans, Industriels, Agriculteurs et Membres des professions libérales.

Depuis sa création à nos jours, le système de sécurité sociale a connu un développement intense et continu, plus précisément depuis l'indépendance du pays en 1962.

## Chapitre II cadre méthodologique et contexte organisationnel

Des grandes améliorations ont été enregistrées, parmi lesquelles nous citerons notamment la tendance à la généralisation de la protection sociale par son extension à de larges catégories, la simplification des formalités pour l'ouverture des droits.

La mission et l'expansion de l'ex caisse d'assurance vieillesse des non-salariés (CAVNOS) furent interrompues par la promulgation du décret 223/85 du 20 Août 1985 portant sur l'unification des régimes de sécurité sociale qui intégra la CAVNOS dans le système global de solidarité sociale et dont les activités furent confiées selon les fonctions aux deux nouvelles caisses, la caisse nationale des assurances sociales et des accidents du travail (C.N.A.S.A.T) et la caisse nationale des retraites (C.N.R).

Après sept (07) ans de gestion unique et face aux réalités socio-économique et aux spécificités du secteur des non-salariés, le système de la Sécurité Sociale fut restructuré.

Cette nouvelle organisation visait à renforcer et à stimuler ce secteur et a mettre en évidence une volonté de maîtrise et de rigueur caractérisée par :

- Une structure hiérarchique plus décentralisée
- Un sentiment plus affirmé de ses responsabilités collectives
- Un grand souci de développement de ses ressources humaines
- Une volonté plus vigoureuse de décentralisation fonctionnelle
- Une simplification des relations avec l'assuré

### **2.1.3 Organisation de la CASNOS**

Pour permettre la prise en charge des missions qui lui sont dévolues par les décrets 92-07 du 04/01/1992 et 93-119 du 15/05/1993, les structures administratives de la Caisse Nationale de la Sécurité Sociale des Non-salariés reposent sur :

- La Direction Générale
- Le Conseil d'Administration
- Les Agences de Wilaya
- Les Antennes et Guichets de proximité

Sous l'autorité du Directeur Général, assisté du Directeur Général Adjoint et de Conseillers, la Direction Générale de la Caisse comprend

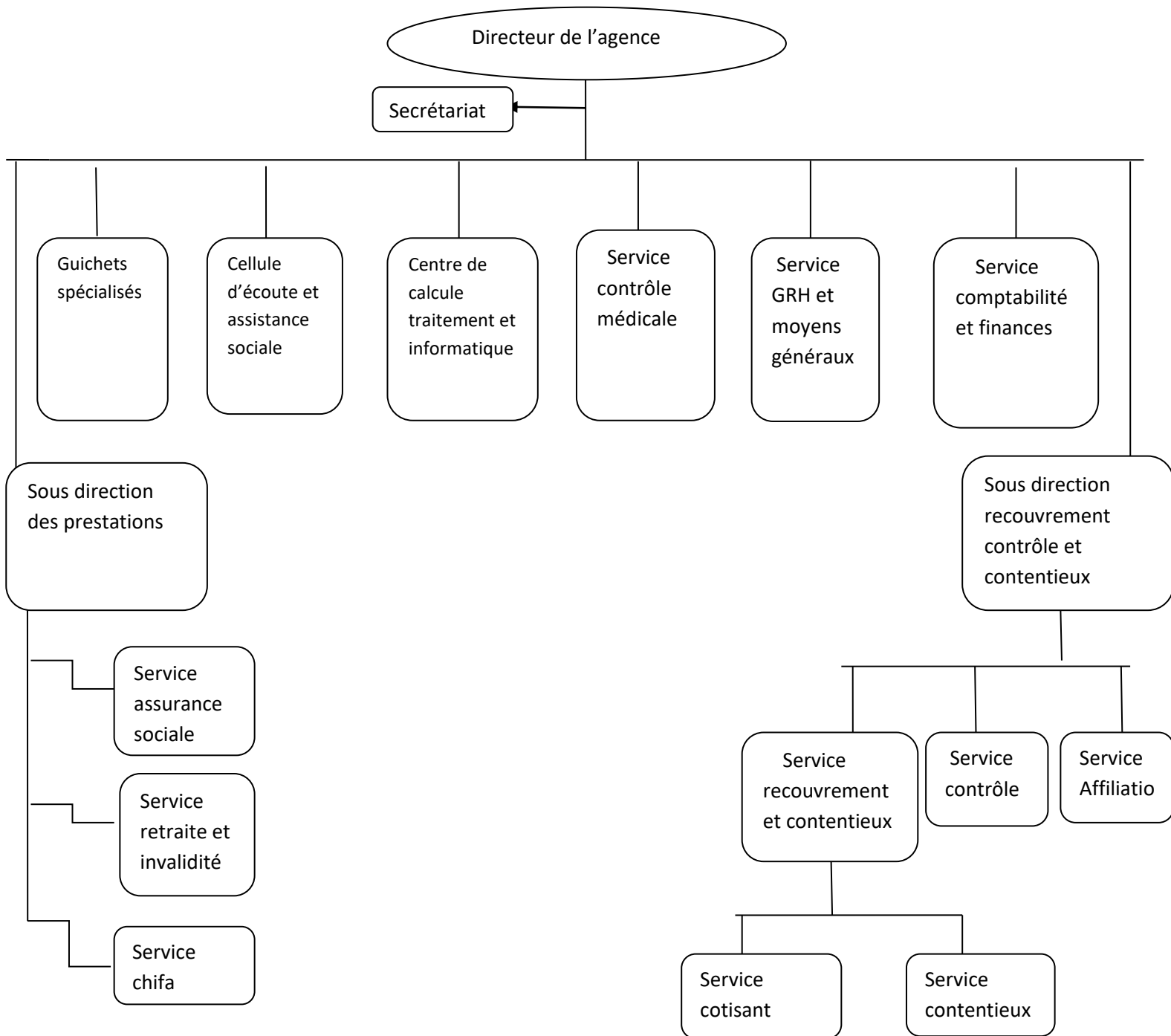
- La Direction des Finances et de la Comptabilité
- La Direction des Prestations
- La Direction du Recouvrement, du Contrôle et du Contentieux

## Chapitre II cadre méthodologique et contexte organisationnel

- La Direction des Ressources Humaines et des Moyens
- La Direction des Études, de l'Organisation et des Systèmes d'Information
- La Direction du Contrôle Médical, des Études et du Conventionnement
- La Direction de l'Audit et du Contrôle
- La Cellule des Études Actuarielles
- La Cellule d'Information et de Communication
- La Cellule d'Accueil, d'Écoute et de l'Orientation du citoyen

## Chapitre II cadre méthodologique et contexte organisationnel

**Figure n :** schéma représentant l'organigramme de la CASNOS « Médéa »



Source : CASNOS

## Chapitre II cadre méthodologique et contexte organisationnel

---

### 2.1.4 Les Missions de la CASNOS :

- de gérer les prestations en nature et en espèces des assurances sociales des non salariés.
- de gérer les pensions et allocations de retraites des non salariés.
- de gérer, le cas échéant, les prestations dues aux personnes bénéficiaires des conventions et accords internationaux de sécurité sociale.
- d'organiser, de coordonner et d'exercer le contrôle médical.
- d'entreprendre des actions de prévention, d'éducation et d'information sanitaire après proposition du conseil d'administration,
- de gérer le fonds d'aide et de secours prévu à l'article 90 de la loi n° 83-11 du 2 juillet 1983 susvisé.
- de conclure, en coordination avec les caisses de sécurité sociale concernées, les conventions prévues à l'article 60 de la loi n° 83- 11 du 2 juillet 1983 susvisé.
- de procéder à l'immatriculation des assurés sociaux bénéficiaires.
- d'assurer en ce qui la concerne, l'information des bénéficiaires.
- de rembourser les dépenses occasionnées par le fonctionnement des diverses commissions ou juridictions appelées à trancher suite à des litiges nés des décisions rendues par la caisse.
- de conclure des ententes avec les caisses de sécurité sociale en vue de fixer, tel que prévu à l'article 11 du décret exécutif n° 92-07 du 4 janvier 1992 susvisé, les conditions dans lesquelles pourront être mis en œuvre des services du contrôle et du contentieux du recouvrement.
- de conclure des ententes avec les caisses de sécurité sociale en vue d'assurer le contrôle médical et le service des prestations
- 

- **Les antennes de wilayas**

Assurent toutes les opérations liées au recouvrement des cotisations et contentieux et la gestion des prestations d'assurances sociales et pensions de retraite, via :

- A l'affiliation des assurés.
- Au recouvrement des cotisations et le suivi du contentieux.
- A la reconstitution de carrière.
- Au paiement de toutes les prestations.
- Au contrôle médical

### 2.2 La CASNOS et NTIC

#### 2.2.1. Première phase : la CASNOS avant NTIC

Dans cette phase il n'y a pas eu de rapprochement entre l'administration et les citoyens car ;

1. Des procédures compliquées.
2. La lourdeur des dossiers et des formulaires.
3. Le taux d'erreurs élevé de saisie et de re-saisie dues à la pratique manuelle.
4. Les longues queues d'attente est un véritable calvaire ou plutôt un parcours du combattant les citoyens.
5. En plus des longs déplacements qu'exigeait le retrait par exemple d'un simple certificat de naissance ou bien un acte décès, les citoyens Algériens perdaient un temps inestimable dans les queues. Cela suppose une perte de temps, stress et absentéisme dans la mesure où ces déplacements, ne garantissaient pas automatiquement le retrait immédiat des documents administratifs.

#### 2.2.2. Deuxième phase : l'introduction des TIC au sein de CASNOS (récapitulatif des tics existants)

En 2000 avec la démocratisation de l'outil informatique et dans le cadre de la mise en œuvre du programme de réforme du secteur de la sécurité social la CASNOS a intégré un ensemble des ressources sont :

- L'ordinateur
- Le modem : il permet par exemple d'échanger (envoi /réception) des fichiers a distants.
- Télécopieur ou télé fax.
- Réseau informatique
- Internet
- Intranet : un réseau informatique privé utilisé par les employés d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle et qui utilise les mêmes protocoles qu'internet.

Dans cette perspective, les axes stratégiques adoptés au titre de la modernisation du secteur visent principalement à :

- Améliorer et moderniser le rendement du service public de la CASNOS.

## Chapitre II cadre méthodologique et contexte organisationnel

- Fournir les prestations des services à distance.
- Simplifier les procédures au profit des citoyens.
- Concrétisation de la «e-gouvernement ».

### 2.2.3. Troisième phase : Emergence des TIC au CASNOS (Les systèmes)

Le secteur de la sécurité sociale étant l'un des premiers secteurs touché par le mouvement de modernisation en Algérie, il a introduit des changements considérables sur le volet procédural en allégeant d'une part les procédures de la CASNOS et d'autre part, en améliorant la qualité des services offerts aux citoyens. En 2013 et avec la stratégie nationale « e-Algérie » la CASNOS a lancé une plateforme elle a pour mission d'informer, de conseiller, d'orienter, de soutenir, d'accompagner les personnes concernées pour répondre à leurs besoins ainsi que leurs demandes et de les aider dans leurs préoccupations et aussi pour assurer la fiabilité de l'information.

## 2.3. Les services électroniques de la CASNOS

En matière de prestation d'un service public moderne aux usagers, la CASNOS consiste à mettre des informations à disposition des citoyens et réduire la complexité administrative afin de simplifier leurs démarches à travers ;

### 2.3.1 Site web ([www.casnos.com.dz](http://www.casnos.com.dz)) :

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

### 2.3.2 E-CASNOS : c'est une application en ligne qui permet aux assurés sociaux de la CASNOS de suivre et de régler plusieurs opérations on trouve :

**Cotisation** : permet de régler les factures et les cotisations ou ajouter une déclaration d'assiette de cotisation

**Données** : permet de consulter les montants de cotisation les pénalités de retard de toutes les années, les remboursements et aussi les ouvertures de droits

## Chapitre II cadre méthodologique et contexte organisationnel

---

**Déclaration** : un moyen simple, rapide et sécurisé d'effectuer votre déclaration sans avoir à vous déplacer.

**Activités** : permet de déclarer une nouvelle activité en ligne.

**Documents** : permet de retrait les attestations de perception d'une pension de retraite de réversion et attestation de mise à jour.

**2.3.2 espace chifa** : C'est une carte de sécurité sociale qui

- ✓ Permet votre identification et celle de vos ayants droit;
- ✓ Vous permet de faire valoir vos droits et ceux de vos ayants droit aux prestations de sécurité sociale ;
- ✓ Vous permet de vous faire rembourser sans avoir à en formuler la demande.

En attendant sa généralisation à toutes les prestations et à tous les fournisseurs de soins de santé, Vous pouvez présenter votre carte CHIFA actuellement chez ;

- ❖ L'officine pharmaceutique, pour vos approvisionnements en produits pharmaceutiques
- ❖ Vous devez également présenter votre carte CHIFA lors de toute démarche que vous souhaitez entreprendre auprès de votre structure d'accueil.

**2.3.3 Service SMS** : Ce service s'adresse à tous ses assurés le privilège de recevoir un SMS dès le paiement de la cotisation et l'utilisation de la carte chifa entre autres.

### 2.3.4 Les guichets itinérants

Dans le cadre de l'amélioration du service public, la Caisse nationale de sécurité sociale des non-salariés CASNOS a choisi la solution des guichets itinérants pour sillonner les localités éloignées ou dépourvues d'annexes CASNOS, afin d'attirer de nouvelles adhésions et élargir sa couverture aux non-salariés (commerçants, artisans, agriculteurs, éleveurs, transporteurs, médecins généralistes et spécialistes, avocats et autres professions libérales) sur la réception des dossiers médicaux d'assurés sociaux et fichiers des pharmaciens, les cartes CHIFA (réception des dossiers, remise et mise à jour des cartes), le système de retraite (réception des demandes de retraite), le renouvellement des dossiers de retraite et d'invalidité, le système de recouvrement, le contrôle médical, l'immatriculation, l'encaissement par le canal de la banque, le recours et la remise des mises à jour.

Nous mentionnons également que la CASNOS a la possibilité d'accéder aux différents portails (Centre National du Registre du Commerce CNRC, Ministère du Travail, de

## Chapitre II cadre méthodologique et contexte organisationnel

l'Emploie et de la Sécurité Sociale, l'état civile etc...) liées à l'information de citoyen dans le but de faciliter les procédures administratives.

### **Conclusion du chapitre II**

A travers ce deuxième chapitre, nous avons pu présenter notre lieu de stage ainsi que notre méthodologie d'approche du terrain qui nous a permis de recueillir les informations nécessaires pour de répondre à notre problématique.

La présentation de l'organisation nous a permis de déterminer la vision globale de la mise en place des NTIC en ce qui concerne les services de la CASNOS. Cependant, les NTIC donnent une grande importance aux projets de service au niveau de la CASNOS.

## **Chapitre III : RESULTATS ET DISCUSSIONS**

### Introduction du chapitre III :

Pour réaliser ce travail, nous avons mené une enquête de terrain en vue d'apprécier concrètement la contribution des NTIC dans la prestation des services de la CASNOS de la wilaya de Médea. Dans cette enquête nous essayerons d'apporter des éléments de réponse à notre problématique qui consiste, à essayer de vérifier si l'intégration des NTIC au sein de CASNOS permet d'améliorer leur service. L'enquête a été réalisée par questionnaire adressé aux adhérents de CASNOS.

Ce chapitre est divisé en trois parties la première partie est consacrée à la présentation des caractéristiques de l'échantillon de l'étude, la deuxième partie est consacrée au traitement et analyse des données, la troisième partie est consacrée à la synthèse des résultats de l'étude.

## 1. Présentation des résultats

### 1.1. Présentation de la caractéristique de l'échantillon :

L'échantillon de l'étude est constitué de 75 adhérents de la CASNOS de différents secteurs.

#### 1. Le sexe de répondant

**Tableau 5:** Répartition de l'échantillon selon le sexe

Sexe	Fréquence	Pourcentage
Masculin	51	68%
Féminin	24	32%
Somme	75	100%

**Source :** Elaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

D'après le tableau ci-dessus, nous remarquons que Le nombre d'hommes dépasse légèrement le nombre de femmes au sein de la casnos .

**.2.L'âge de répondant**

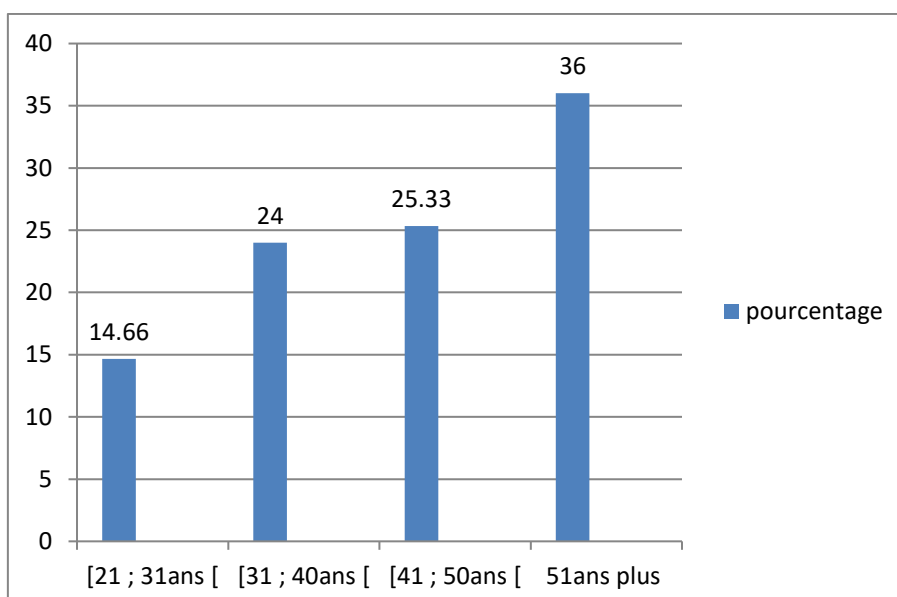
Le tableau ci-après résume l'âge des répondants enquêtés au niveau de la CASNOS.

**Tableau 6:** Répartition de l'échantillon selon l'âge.

Age	Fréquence	Pourcentage
[21 ; 31ans [	11	14.66%
[31 ; 40ans [	18	24%
[41 ; 50ans [	19	25.33%
Plus de 51ans	27	36%
<b>Somme</b>	75	100%

Source : Elaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

**Figure 06 :** répartition de l'échantillon selon l'âge



Source : Elaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

Le tableau et la figure, nous montre que les adhérents de la casnos enquêtées se concentrent essentiellement dans la tranche d'âge de plus de 51 ans avec un taux qui de 36% des répondants. Suivies des deux catégories de 41ans à 50 ans Et 31ans à 40ans avec un pourcentage (25.3% et 24%) proche par apport aux autres tranche et en fin le tranche d'âge la tranche 21ans a 30ans avec un pourcentage de 14,66%.

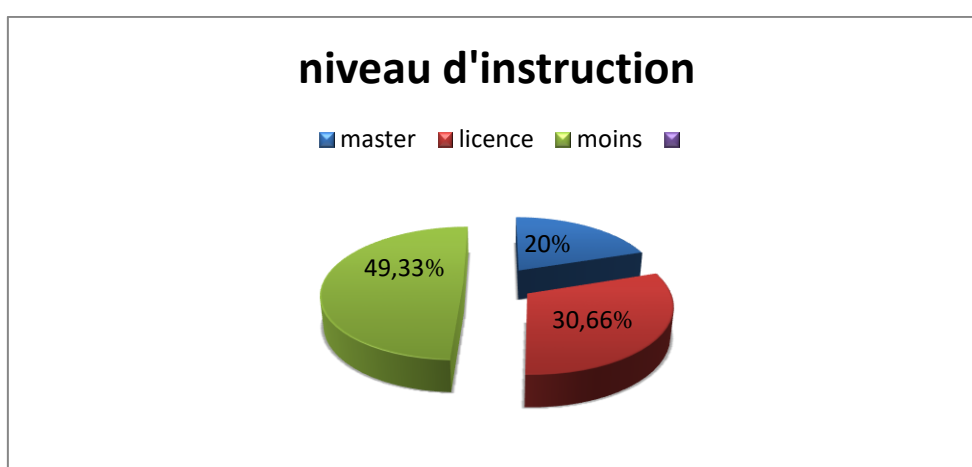
### 3. Niveau d'instruction de répondant

**Tableau 7 :** Répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Fréquence	Pourcentage
Master	15	20%
licence	23	30.66%
Moins	37	49.33%

Source : Elaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

**Figure 7 :** répartition de l'échantillon selon le niveau d'instruction



Source : Elaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

Le groupe moins constitue 49,33% des cotisants global, suivi par le groupe licence 30,66% et enfin le groupe master avec 20%.

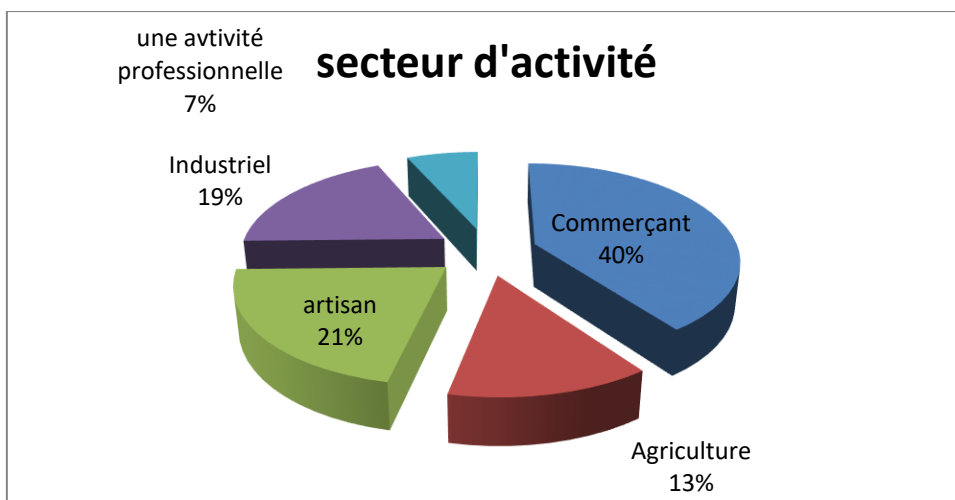
### 4. Les secteurs d'activité des adhérents

Nous aborderons dans ce point, la nature des secteurs d'activité des adhérents, en essayant d'en détecter ces caractéristiques principales

**Tableau 8:** Répartition selon le secteur d'activité

Secteur d'activité	Fréquence	Pourcentage
Commerçant	30	40%
Agriculture	10	13.33%
Artisan	16	21.33%
Industriel	14	18.66%
vous exercez une activité professionnelle.	5	6.66%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Source : Elaboré par nos soins à partir des résultats de la recherche

**Figure 8 : La répartition l'échantillon selon le secteur d'activité**

**Source :** élaborer par nous même.

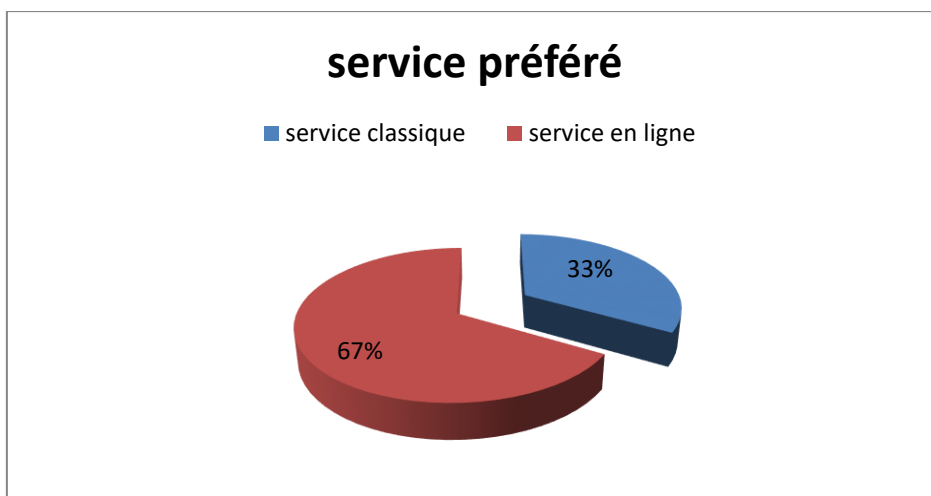
Le tableau et la figure ci-dessus montrent que le secteur du commerce arrive en tête avec 40%, 21,33% sont de secteur artisanal, 18,66% sont de secteur de l'industrie, 13,33% sont du secteur agricole et 6,66% sont de secteur professionnel.

### 5. service préféré

**Tableau 9:** Répartition selon le service préféré

	<b>Fréquence</b>	<b>pourcentage</b>
<b>Service classique</b>	25	33.3%
<b>Service en ligne</b>	50	66.7%
<b>Total</b>	75	100%

**Source :** élaborer par nous même.

**Figure 09 : La répartition l'échantillon selon le service préféré**

Source : élaborer par nous même.

Pré de trois quart des répondants préfèrent le service en ligne (67%) et le reste des répondants préfèrent le service classique (33%).

## 2. Traitement et analyse de données

### 2.1 Fiabilité

**Tableau 10:** statistique de fiabilité Alpha de Cronbach de tous les éléments

Nombre d'éléments	Alpha de cronbach
12	0.725
10	0.943
22	0.907

Source : élaborer par nos soins

D'après le tableau ci-dessus. On constate que pour l'ensemble des éléments au nombre 12, 10 et total 22 les valeurs d'alpha cronbach est de 0.725 0.943 et 0.907 elles sont statistiquement significatives et ca traduit une très grande fiabilité du questionnaire parce que toutes les valeurs sont supérieures à 0,6.

### 2.2 Description des dimensions en fonction des réponses de l'échantillon de l'étude :

Le tableau suivant détermine les moyennes minimales et maximales des intervalles et le poids relatif qui leur correspond :

**Tableau 11:** l'intervalle des moyennes minimales et maximales

L'intervalle	[1-1,80[	[1,81-2,6[	[2,61-3,40[	[3,41-4,20[	[4,21-5]
Le poids relatifs	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord

Source : tiré des résultats de la recherche

### 2.3. Description des items et des dimensions de l'étude :

Les tableaux suivants démontrent la description statistique des réponses données par les cotisants de la CASNOS, pour chaque items et dimension du questionnaire et le poids relatif leurs correspondant :

**Tableau 12 :** descriptions des mesures de la qualité du service public en ligne

Questions partie1	Echelle	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	moyenne	Ecart type	résultat
Le contenu du site CASNOS est lisible	effectif	11	30	22	6	6	2.55	1.094	Plutôt pas d'accord
	pourcentages	14.7	40	29.3	8	8			
Les informations requises pour le site sont facile à fournir	effectif	10	19	34	6	6	2.72	1.06	Plutôt d'accord
	pourcentages	13.3	25.3	45.3	8	8			
Le site CASNOS est facile à utiliser	effectif	6	22	29	12	6	2.87	1.044	Plutôt d'accord
	pourcentage	8	29.3	38.7	16	8			
Les informations sont disponible 7jours sur 7et 24heure sur 24sur le site de la CASNOS	effectif	3	27	27	12	6	2.88	0.999	Plutôt d'accord
	pourcentages	4	36	36	16	8			
	pourcentages	8	33.3	40	9.3	9.3			
Le site CASOS facilite l'accès aux informations et aux services administratifs	effectif	4	22	30	13	6	2.93	1.004	Plutôt d'accord
	pourcentages	5.3	29.3	40	17.3	8			

Source : Élaborer par nous même à partir de SPSS

Le tableau de données ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les cotisants de la CASNOS sur la facilité d'utilisation et la disponibilité des informations était répondu, autant que la moyenne arithmétique des dimensions atteint 2.72 à 2.93 et l'écart type 1.06 à 1.004 indique qu'il existe un plutôt accord relatif entre les cotisants (usagers) de la CASNOS.

**Tableau 13** : Description des items des dimensions l'accessibilité, interactivité, la fiabilité et la simplification des procédures.

Questions partie 2	Echelle	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	moyenne	Ecart type	résultat
Le site CASNOS Offre l'avantage d'être accessible en temps	effectif	4	23	29	11	8	2.95	1.051	Plutôt d'accord
	pourcentages	5.3	30.7	38.7	14.7	10.7			
Le site améliorer l'interactivité entre l'administration et les usagers	effectif	4	19	28	16	8	3.09	1.036	Plutôt d'accord
	pourcentages	5.3	25.3	37.3	21.3	10.7			
Le site a simplifié les procédures administratives	effectif	3	28	27	9	8	2.88	1.039	Plutôt d'accord
	pourcentages	4	37.3	36	12.0	10.7			
	pourcentages	5.3	30.7	38.7	14.7	10.7			
Les informations fournis par le site son fiable	effectif	6	25	30	7	7	2.79	1.044	Plutôt d'accord
	pourcentages	8	33.3	40	9.3	9.3			

Source : Élaborer par nous même à partir de SPSS

Le tableau de données ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les cotisants de la CASNOS sur l'accessibilité, interactivité, la fiabilité et la simplification des procédures administratives autant que les moyennes arithmétique des dimensions atteint 2.95 à 2.79 et l'écart type 1.051 à 1.044 indique qu'il existe un plutôt accord relatif entre les cotisants (usagers) de la CASNOS.

**Tableau 14:** Description des items de la dimension qualité et la perception globale

Question partie2	Echelle	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord	moyenne	Ecart type	résultat
Le site offre un service de bonne qualité	effectif	3	23	30	13	6	2.95	0.985	Plutôt d'accord
	pourcentages	4	30.7	40	17.3	8			
Résultat de partie 2							2.86	0.84	Plutôt d'accord

Source : Élaborer par nous même à partir de SPSS

Le tableau de données ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les cotisants de la CASNOS sur la qualité, autant que la moyenne arithmétique de la dimension qualité atteint 2.95 et l'écart type 0.985 indique qu'il existe un accord relatif entre les cotisants de la casnos, cela confirme que le site offre un service de qualité.

Nous remarquons aussi que toutes les réponses sont moyennes et entre intervalle [2,6-3,4] indique que existe un plutôt d'accord.

#### Analyse unie varié :

Nous avons choisi les questions les plus pertinents et dont les réponses sont les plus significative pour notre recherche.

**Tableau15 :** tableau représentatif des résultats de question 8

Question partie1	Echelle	Très faible	Faible	Moyenne	Bien	Excellent	moyenne	Ecart type	Résultat
Que pensez-vous des services fournis par la CASNOS ?	effectif	0	3	17	40	15	2.61	0.764	Moyenne
	pourcentages	0	4	22.7	53.3	20			

Source : élaborer par nous même à partir du SPSS

Nous constatons à partir de tableau ci-dessus le niveau de la réponse donnée par les répondants sur les services fournis par la CASNOS autant que la moyenne arithmétique de la question 7 atteint 2.61 et l'écart type 0.764 indique qu'il existe un accord relatif entre les cotisants de la CASNO et cela confirmé que les services fournis par la CASNOS sont de niveau moyen.

**Tableau 16** : tableau représentatif des résultats de question 9 et 16

Questions partie1	Echelle	Jamais	rarement	Parfois	Souvent	Toujours	Moyenne	Ecart type	Résultat
Pensez-vous qu'il y a une simplification des procédures administratives au niveau de la CASNOS ?	Effectif	0	5	18	28	24	3.5	0.914	souvent
	Pourcentages	0	6.7	24	37.3	32			
Avez-vous constaté une amélioration après la numérisation de l'administration par rapport à la précédente ?	Effectif	0	2	1	40	32	3.46	0.650	souvent
	Pourcentages	0	2.7	1.3	53.3	42.7			

Source : élaborer par nous même à partir du SPSS

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondant nous constatons que la majorité l'échantillon a répondu sur les questions par souvent, autant que la moyenne arithmétique de la simplification des procédures administratives au niveau de la CASNOS atteinte 3.5 et l'écart type 0.914 indique qu'il existe un accord relatif entre les cotisants de la CASNO, d'autre part, à propos la question (Avez-vous constaté une amélioration après la numérisation de l'administration par rapport à la précédente ?) une moyenne arithmétique est estimé 3.46si l'on regard l'écart type estimé 0.650 donc il existe une amélioration dans l'administration de la CASNOS grâce aux technologies de l'information et de la communication.

**Tableau 17** : tableau représentatif des résultats de question 10 et 11

Questions partie1	Echelle	jamais	rarement	Parfois	Souvent	Toujours	Moyenne	Ecart type	Résultat
Avez-vous des difficultés à utiliser les services fournis par le portier électronique ?	effectif	2	18	23	16	16	2.65	1.145	Parfois
	pourcentages	2.7	24	30.7	21.3	21.3			
Les services fournis à distance répondent-ils aux besoins ?	effectif	1	4	34	24	12	.284	0.874	Parfois
	pourcentages	1.3	5.3	45.3	32	16			

Source : élaborer par nous même à partir du SPSS

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondant nous constatons que la majorité l'échantillon a répondu sur les questions par parfois autant que la moyenne arithmétique de la difficulté de l'utilisation des services fournis par le portail électronique atteinte 2.65 et l'écart type 1.145 indique qu'il existe un accord relatif entre les cotisants de la CASNO, d'autre part, à propos les services fournis à distance et les besoins des cotisants une moyenne arithmétique est estimé 2.84 si l'on regard l'écart type estimé 0.874 donc il existe une satisfaction sur les services fournis à distance.

**Tableau 18** : tableau représentatif des résultats de question 12 et 13

Question partie1	Echelle	jamais	moyenne	Ecart type	Résultat
Avez-vous déjà utilisé le système de paiement électronique pour payer vos abonnements à la CASNOS ?	effectif	75	2	0	Jamais
	pourcentages	100			

Source : élaborer par nous même à partir du SPSS

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondants sur l'utilisation de paiement électronique nous constatons que tous l'échantillon à répondu par jamais d'autre part, à propos de la cause 36% personnes questionnées pensent qu'il n'existe

pas un paiement électronique, 20% pensent qu'il y a une Difficulté dans l'utilisation, 20% ils ont répondu qu'ils n'ont pas de carte de paiement et le reste ils ont répondu qu'ils ne faisaient pas confiance au paiement électronique.

**Tableau 19** : tableau représentatif des résultats de question 14 et 15

Questions partie1	Echelle	Jamais	rarement	Parfois	Souvent	Toujours	Moyenne	Ecart type	Résultat
Voyez-vous que les documents classiques et devenus biométrique sont facilité vos affaires ?	effectif	8	0	15	0	52	4.09	0.550	Toujours
	pourcentages	10.7	0	20	0	69.3			
Avez-vous remarqué que tous les documents civils ne sont plus nécessaires ?	effectif	12	0	1	1	61	423.	0.535	Toujours
	pourcentages	16	0	1.3	1.3	81.3			

Source : élaborer par nous même à partir du SPSS

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondant nous constatons que La majorité l'échantillon a répondu sur les questions par toujours autant que la moyenne arithmétique de "les documents classiques et devenus biométrique sont facilité vos affaires" atteinte 4.09 et l'écart type 0.145 indique qu'il existe un accord relatif entre les cotisants de la CASNO, d'autre part, à propos si les cotisants ont-ils remarqué que les documents civils ne sont plus nécessaires une moyenne arithmétique est estimée 4.23 si l'on regard l'écart type estimé 0.535 donc les documents civils ne sont plus nécessaire 53% ont répondu que a cause de Le réseau électronique nouvellement développé, 25.3% réduire les documents au citoyen uniquement, 21.7% répondu Je ne sais pas.

**Tableau 20** : tableau représentatif des résultats de question 17

Question partie1	Echelle	Pas du tout Satisfait	Peu Satisfait	Ni Satisfait	Satisfait	Très satisfait	Moyenne	Ecart type	Résultat
Êtes-vous satisfait du service Chifa ?	effectif	0	0	2	46	27	4.6.	0.528	satisfait
	pourcentages	0	0	2.7	61.3	36			

Source : élaborer par nous même à partir du SPSS

Le tableau ci-dessus montre le niveau de la réponse donnée par les répondant nous constatons que La majorité l'échantillon a répondu sur la question par satisfait autant que la moyenne arithmétique de la satisfaction du service chifa atteinte 4.6 et l'écart type 0.582 indique qu'il existe un accord relatif entre les cotisants de la CASNO.

#### 2.4. Analyse des régressions linéaire simple :

Dans cette partie nous allons essayer de voir s'il existe une relation positive entre les variables indépendantes et la variable dépendante.

Pour se faire, nous allons mener une analyse des régressions qui va nous aider à détecter le sens de la relation qui existe entre les variables de cette étude. Dès lors, l'existence d'une relation positive et significative entre les variables indépendantes et la variable dépendante va nous permettre de valider nos hypothèses.

Les tableaux suivants nous montrent les résultats de test de régression linéaire simple.

**Hypothèse 01** : La qualité des services enligne a un impact statistiquement significatif sur la satisfaction des besoins des citoyens.

**Tableau 21** : Récapitulatif des modèles b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,425 <sup>a</sup>	0,381	,275	,45458

a. Prédicateurs : (Constante), la qualité des services enligne

b. Variable dépendante : la satisfaction des besoins des citoyens

**Tableau 22:** ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,750	1	6,750	32,662	,000 <sup>b</sup>
	Résidus	30,584	148	,207		
	Total	37,333	149			

a. Variable dépendante : la satisfaction des besoins des citoyens

b. Prédicteurs : (Constante), la qualité des services en ligne

**Source** : résultat obtenu par l'étudiant à l'aide de spss.

**Tableau 23:** Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,814	,131		6,209	,000
	la qualité des services en ligne	,440	,077	,425	6,715	,000

a. Variable dépendante : la satisfaction des besoins des citoyens

**Source** : résultat obtenu par l'étudiant à l'aide de spss

Le tableau ANOVA atteste que le modèle est significatif. Le test t de la régression est supérieur à 2. Nous pouvons conclure que la qualité des services en ligne a un impact significatif et positif sur la satisfaction des besoins des citoyens ( $t = 6.715$ ;  $p < 0,01$ ). La qualité des services en ligne explique 27.5% la satisfaction des besoins des citoyens ( $R^2$  ajusté). Donc l'hypothèse numéro 1 est confirmée.

**Hypothèse 02 :** L'administration électronique a un impact statistiquement significatif pour répondre aux besoins des citoyens.

**Tableau 24:** Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,325 <sup>a</sup>	,205	,199	,47541

a. Prédicteurs : (Constante), l'administration électronique

b. Variable dépendante : les besoins des citoyens

**Tableau 25 :** ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,943	1	3,943	17,447	,000 <sup>b</sup>
	Résidus	33,450	148	,226		
	Total	37,393	149			

a. Variable dépendante : les besoins des citoyens

b. Prédicteurs : l'administration électronique

**Source :** résultat obtenu par l'étudiant à l'aide de spss

**Tableau 26:** Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,975	,125		7,771	,000
	L'administration électronique	,325	,078	,325	4,177	,000

a. Variable dépendante : les besoins des citoyens

**Source :** résultat obtenu par l'étudiant à l'aide de spss

Le tableau ANOVA atteste que le modèle est significatif. Le test t de la régression est supérieur à 2. Nous pouvons conclure que l'administration électronique a un effet significatif et positif sur les besoins des citoyens ( $t = 4.177$  ;  $p < 0,01$ ). L'administration électronique explique 19.9% des besoins des citoyens ( $R^2$  ajusté).

Donc l'hypothèse numéro 2 est confirmée.

### 3. Synthèse des résultats de l'étude

- Les résultats de notre analyse ont démontré que 68% des cotisants sont des hommes et 32% sont des femmes ainsi que 35% sont plus de 51ans.
- 40% des cotisants sont de secteur de commerce, 21.33% sont de secteur artisan, 18.66% sont de secteur industrie, 13.33% sont de secteur agricole et 6.66% exercent une activité professionnelle.
- La majorité des cotisants préfèrent le service en ligne de 67% et 33% des cotisants préfèrent le service classique.
- Les tableaux de la description des mesures de la qualité des services publics en ligne ont montrés que le niveau des services fournis est plutôt d'accord selon l'échelle de likert ainsi que la somme de moyenne arithmétique atteint 2.86 et l'écart type 0.84 donc nous pouvons conclure que les services de la plate forme sont de bonne qualité.
- Les résultats de l'enquête montrent aussi que les services fournis par la CASNOS sont de niveau moyen ainsi que la majorité des cotisants a estimé qu'il y avait une amélioration dans l'administration de la CASNOS grâce aux technologies de l'information et de la communication et les services fournis à distance répondent à leurs besoins.
- Il y a une satisfaction dans le service des cartes chefa.
- Selon les tableaux de la régression le t test confirme les hypothèses ainsi qu'il y a un effet significatif et positif sur la qualité des services en ligne de la CASNOS et sur l'administration électronique de la CASNOS. Nous concluons les deux hypothèses sont confirmées.
- Les analyses de la régression linéaire simple indiquent tous les B(beta) positif allant par ordre de 0,425 et 0.325. les valeurs du coefficient  $R^2$  par ordre 0.381 et 0.205 ce qui explique de 38.1% et 20.5%.
- Les deux hypothèses sont confirmées à l'ensemble de l'échantillon.

**Conclusion du chapitre III**

A travers ce troisième chapitre, nous avons pu présenter notre enquête de terrain ainsi que notre méthodologie d'approche du terrain qui nous a permis de recueillir les informations nécessaires pour de répondre à notre problématique.

L'analyse des données de l'enquête de terrain nous a permis de déterminer le rôle de l'administration électronique ce qui concerne les services de la CASNOS de la wilaya de Médéa, les résultats montrent qu'il existe une administration électronique avec une qualité moyenne au niveau de la CASNOS pour répondre aux besoins des citoyens.

# **CONCLUSION**

Les évolutions technologiques liées au traitement de l'information ont donné lieu à des changements dans les attentes des citoyens au regard des administrations publiques. Pour rester sensible à ces besoins, les administrations doivent suivre le rythme et adopter la société de l'information. Le but est d'apporter une attention particulière aux citoyens afin d'appréhender au mieux leurs attentes en matière d'administration en ligne.

Le présent travail de recherche a pour objectif essentiel d'étudier le rôle de l'administration électronique de la CASNOS pour répondre aux besoins de ces citoyens à travers une étude quantitative sur un échantillon des cotisants de la wilaya de Médéa. Pour y parvenir, nous sommes tout d'abord intéressés au cadre théorique de la recherche nous avons tenté de faire une revue de la littérature en suite cadre conceptuel qui présente des notions de base concernant les Tics, administration électronique et nous avons abordé un certain nombre de notions liées au service public. Ensuite, durant le deuxième chapitre, nous avons déterminé le cadre méthodologique sur lequel va reposer notre étude ainsi que le cadre organisationnel délimitant notre champ d'étude, enfin dans le dernier chapitre, nous sommes rentrés au centre de notre thème à travers l'analyse des résultats obtenues suite à une étude par questionnaires distribués à (75) adhérents. Le résultat de l'enquête a confirmé nos hypothèses ce qui nous permet de conclure que la qualité des services en ligne a un impact positif sur la satisfaction des besoins des citoyens, ainsi l'administration électronique a un impact positif pour répondre aux besoins des citoyens.

Au terme de cette recherche, nous sommes arrivés à en tirer des remarques et propositions susceptibles d'aider la CASNOS pour mieux répondre aux besoins de ces citoyens on propose :

- La plate-forme et les services en ligne doivent être mis à jour régulièrement, d'autre part l'ergonomie mérite d'être revue afin d'en faciliter l'utilisation ;
- Faciliter davantage les procédures administratives ;
- Donner des explications aux adhérents sur les différents services en ligne ;
- L'amélioration de la qualité des services en ligne ;
- Renforcer la communication et l'interactivité avec les adhérents de la CASNOS via la plateforme ;
- Il faut prendre en considération les avis des adhérents sur les services en ligne ;
- Faire des annonces publicitaires sur l'utilisation du paiement électronique ;
- Réaliser des enquêtes plus approfondies pour évaluer la qualité des services publics en ligne dans la CASNOS.

**Les limites de recherche :**

Cette recherche n'est pas sans limites. Au fait, sur le plan théorique, nous pouvons dire qu'il y a un manque de documentation (des livres, des revues et des articles) a cause de la nouveauté de notre thème.

Autre point la difficulté à répondre au questionnaire de la part des citoyens.

- La recherche sur notre thème est importante pour les administrations publiques, et nous pensons que les sujets suivant méritent encore d'être étudiés :

La contribution de l'administration électronique à l'amélioration des services

l'impact de la numérisation des organismes publics sur la satisfaction des clients

# **BIBLIOGRAPHIE**

- Alaoui (2004-2005). « NTIC : outils et applications, management », p 4.
- Andri Boyer et Ayoub Nefzi, (2008). « Perception de la qualité et fidélité relationnelle une application aux sites web commerciaux », revue des science de gestion, N. 07, 17-19 (janvier) ,  
[https://www.researchgate.net/publication/274074299\\_Qualite\\_de\\_service\\_des\\_sites\\_web\\_commerciaux\\_et\\_fidelite](https://www.researchgate.net/publication/274074299_Qualite_de_service_des_sites_web_commerciaux_et_fidelite)
- Baquias JP, (1998). « Opposition sur les apports d'internet à la modernisation du fonctionnement de l'Etat, rapport d'orientation », Paris, premier Ministre, p 53.
- Bettouch Randa (2018-2019). « L'impact de l'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les institutions du secteur public », mémoire de fin d'étude master en management stratégie, Ecole nationale supérieure de management, p14.
- Boubker Sbihi (2010). « LES OUTILS DU WEB 2.0 AU SERVICE DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE », REVUE DE LA SCIENCE DE L'INFORMATION, N° 20, (Décembre), p16.
- CHARPENTIER P(1997). « Organisation et gestion de l'entreprise », édition Nathan, paris, P .133.
- Christine Aidonidis, Giorgio Pauletto (2007). « E-administration : enjeux et facteur clés de succès », Revue CTI, observation technologique, Vol.1.0, No. 4 (Avril), p. 19-20.
- coriolanMartin, Gregory Bourdelas, Nikola Diril, Renaud Reubeuze (2014).les enjeux de la confiance dans l'administration Electronique, mémoire de recherche M2, CFA UTEC-université paris EST marne la vallée, série No.48,  
[https://issuu.com/remink/docs/09\\_-\\_administration\\_electronique\\_1](https://issuu.com/remink/docs/09_-_administration_electronique_1)
- Gills st-amant, (2005). « E-GOUVERNEMENT : cadre d'évolution de l'administration électronique, école des sciences de la gestion», Université du Québec à Montréal, N01-vol, (octobre), p16.
- Gills st-amant,(2005). E-GOUVERNEMENT : cadre d'évolution de l'administration électronique, école des sciences de la gestion, Université du Québec à Montréal, N01-vol, (octobre), p19

- Hermel Laurent,(2009). la qualité dans les services publics –concept, historique et enjeux, management de la qualité, centre d'intérêt service/évaluation/satisfaction client , VI-I721, 01(Mai), p23.
- JAVEAUClaude.(1999), l'enquête par questionnaire, 3eme Edition, Pari, p 29.
- K.ouallouche, (2019-2020). – « Qualité totale dans les services publics », École Nationale supérieure de Mangement, E-Gouvernement, p 36.
- K.ouallouche,(2019-2020). « Qualité totale dans les services publics », École Nationale supérieure de Mangement, E. Gouvernement, p 41-42-43.
- L'administration électronique : un impératif (2004), OCDE, pp. 175-176
- Poillot-Peruzzetto S,(1998). « Droit et Marchés », Revue de la concurrence et de la consommation, N°101, P5.
- Stratégie numérique pour l'Europe de la Commission européenne. Disponible à l'adresse <https://ec.europa.eu/digital-single-market/life-and-work/%20public-services> (consulté le 29 juillet 2014).
- .
- Amine Y(2014 ), 14 Revue économie et management, management des savoirs et développement des compétences , université Abou bakr BELKAID, Tlemcen, N°3 mars, P68.
- Ben abdennebi Asma (2019). L'impact de l'administration électronique sur la prestation des services gouvernementaux vers les entreprises, mémoire de fin d'études, Master management E-gouvernement, Ecole nationale supérieure de management, p 14.
- Boyer A & Nefzi, A. (2008, janvier 17-19). Perception de la qualité et fidélité relationnelle une application aux sites web commerciaux. Consulté le septembre 01, 2020, sur revue des science de gestion:
- boyer, k., & Hallowell, R. (2002). e-services: a case study and method for analyzing operationals. jouran of operation managment , 175.
- Dominique Loroy.(2004)., La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public, Mouvement wallon pour la Qualité.
- GEORGESCU, M. (2005-2006). L'ETAT A L'HEURE DU E-GOUVERNEMENT. département de l'informatique économique, Ioan cuza.
- Gerbod, & Chan, t. e. (2003). les services public pour tous : comprendre et réussir l'administration électronique. paris : EMS.

- Hsiao, L. e. (2008). A study of service quality in public sector. international journal of electronic business management , 31.  
<https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/accueil/strategie-des-communications-numeriques-et-du-web.pdf?1549463539> consulté le 13 septembre 2020 a 17 :50  
<https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2016/05/besoins.pdf>
- Joëlle Bonenfanté & Jean Lacroix , Les besoins, Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires
- le Secrétariat à la communication gouvernementale et produite en collaboration avec la Direction des communications du Ministère du Conseil exécutif et du Secrétariat du Conseil du trésor, (2017), Réinventer les relations entre l'État et le citoyen, Gouvernement du Québec
- Lounes houda,(2018) , L'administration électronique en Algérie, entre plan et réalisations, Revue des Sciences Economiques, de Gestion et Sciences Commerciales, Université M'hamed Bougara-Boumerde, V 11, N°: 02 (2018),
- Marie-Laura, & Gavard-, p. (2012). méthodologie des sciences sociales et approche quantitative des organisations. Dans introduction à la démarche classique et une critique. Québec.  
p 496 - 506
- Piaget, (1976). Méthode des sciences sociales. paris : 11em édition Dalloz.
- Poillot-Peruzzetto. ((1998)). Droit et Marchés. Revue de la concurrence et de la consommation.
- s B22KANDT sylvie et autre (1999), communication en santé et action social, Ed Nathan, Paris, p 98.
- seymour, j & Gowan M. (2001). service quality in a public agency. journal of quality.

# **ANNEXE A-Questionnaire**

Madame/monsieur

Cette enquête rentre dans le cadre de la préparation d'un mémoire fin d'études en management E-gouvernement à l'école nationale supérieure de management (KOLEA),

Intitulé :

Le rôle de l'administration électronique pour répondre aux besoins des citoyens.

Merci de bien vouloir prendre quelques minutes de votre précieux temps pour répondre aux questions ci-dessus.

**Partie 1 : informations générales** (merci de cocher la case convenable)

**1. Age**

Une seule réponse possible

Entre 21 et 30ans

Entre 31 et 40ans

Entre 41 et 50ans

50ans et plus

**2. Sexe**

Homme

Femme

**3. Niveau d'instruction**

Master

Licence

Moins

**4. Secteur d'activité**

**5. Depuis quand vous êtes affilié à la CASNOS ?**

**6. Quel service préférez-vous**

Service classique

Service en ligne

## Partie 2 : Les opinions des adhérents sur les services

7. Que pensez-vous des services fournis par la CASNOS

- Excellent
- Bien
- Moyenne
- Faible
- Très faible

8. Pensez-vous qu'il y a une simplification des procédures administratives au niveau de la CASNOS ?

- toujours
- Souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais

9. Avez-vous des difficultés à utiliser les sévices fournis par le portier électronique ?

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais

10. Les services fournis à distance répondent-ils aux besoins ?

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais

11. Avez-vous déjà utilisé le système de paiement électronique pour payer vos abonnements à la CASNOS ?

- Toujours
- Souvent

- Parfois
- Rarement
- Jamais

12. Si jamais, pourquoi ?

- Je n'ai pas de carte de paiement
- Je ne connais pas l'utilisation du paiement électronique
- Je ne sais pas qu'il existe un paiement électronique
- Difficile à utiliser
- Je ne fais pas confiance au paiement en ligne

13. Voyez-vous que les documents classiques et devenus biométriques ont facilité vos affaires ?

Je n'ai ressenti aucun changement

Cela m'a beaucoup aidé

Un peu

14. Avez-vous remarqué que tous les documents civils ne sont plus nécessaires ?

- Oui
- Non

15. Si vous remarquez, quelle est la raison à votre avis ?

- Le réseau électronique nouvellement développé
- Il n'est pas obligatoire pour ceux qui ont une carte de chifa
- Réduire les documents au citoyen uniquement
- Je ne sais pas

16. Avez-vous constaté une amélioration après la numérisation de l'administration par rapport à la précédente ?

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais

17. Êtes-vous satisfait du service Chifa ?

Très satisfait

Satisfait

Ni satisfait

Peu satisfait

Pas du tout satisfait

### Partie 03 les services en ligne

Précisez quel est votre degré d'accord sur chaque de ces affirmations :

	Expressions	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
18	Le contenu du site CASNOS est lisible					
19	Les informations requises pour le site sont facile à fournir					
20	Le site CASNOS est facile à utiliser					
21	Les informations sont disponible 7jours sur 7et 24heure sur 24sur le site de la CASNOS					
	Les informations fournis par le site son fiable					
23	Le site CASOS facilite l'accès aux informations et aux services administratifs					
24	Le site CASNOS Offre l'avantage d'être accessible en temps					
25	Le site améliorer l'interactivité entre l'administration et les usagers					
26	Le site a simplifié les procédures administratives					
27	Le site offre un service de bonne qualité					

# **ANNEX B-PLATE FORME CASNOS**



Bienvenue au site web de la CASNOS,



**FLASH ACTUALITÉ**

**E-paiement**  
27/03/2020



La CASNOS a mis à votre disposition un portail d'accès sécurisé et rapide qui vous permet de régler vos cotisations en ligne...

**SMS**  
26/02/2020



La CASNOS a lancé un nouveau service de notification par SMS, de ce fait l'assuré social aura le privilège de recevoir un SMS de ...

**Bonsoir, YAHIA !**

Voici quelques recommandations personnalisées et statistiques de compte pour vous aider à faire les choses aujourd'hui.

*Information personnelle*

Nom .....  
Prénom ..... **YAHIA**  
Matricule ..... **22** .....  
Numéro d'assuré ..... **63** .....  
Date fin de droit ..... **31/01/2021**

