

COMPUS TAMDA II



Département des Sciences Financières et comptabilité

Mémoire fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences Financières et comptabilité

Option : Finance d'entreprise

THEME

**La modernisation de l'administration comme
méthode d'amélioration du service public en
Algérie les banques comme méthode (la banque
BEA)**

Réalisé par :

- M^r. MAHENNI MOULOU
- M^r. DOUAIDI AZEDDINE

Encadré par :

- M^r. OUCIF FAIZA KHEIREDDINNE

Devant le jury composé de

⋮

Président : D^r BERBAR Mouloud Ameziane (MCA) UMMTO

Examineur: D^r GUENDOUI Mohammed (MAB) UMMTO

2021/2022

COMPUS TAMDA II



Département des Sciences Financières et comptabilité

Mémoire fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences Financières et comptabilité

Option : Finance d'entreprise

THEME

**La modernisation de l'administration comme
méthode d'amélioration du service public en
Algérie les banques comme méthode (la banque
BEA)**

Réalisé par :

- M^r. MAHENNI MOULOU
- M^r. DOUAIDI AZEDDINE

Encadré par :

- M^r. OUCIF FAIZA KHEIREDDINNE

Devant le jury composé de

⋮

Président : D^r BERBAR Mouloud Ameziane (MCA) UMMTO

Examineur: D^r GUENDOZI Mohammed (MAB) UMMTO

2021/2022

Remerciement

*Nous tenons à remercier Dieu le tout puissant pour nous avoir
donné le courage et la volonté de réaliser ce travail.*

*Nos remerciements les plus sincères vont à monsieur OUCIF FAIZA
KHEIREDDINNE pour avoir accepté de nous encadrer, pour ses
conseils utiles, pour sa disponibilité, ses critiques et ses
propositions qui ont permis de finaliser ce travail.*

*Que les membres de jury trouvent ici l'expression de nos
reconnaisances et nos remerciements les plus chaleureux pour
avoir consacré du temps à notre travail.*

*A tous les enseignants, en particulier ceux de notre spécialité qui
nous ont orientés tout au long de notre cursus.*

*Merci à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à
la réalisation de ce travail.*

Merci

DEDICACES

A l'aide de Dieu, qui nous a donné la force d'accomplir ce travail.

J'ai le grande plaisir de dédier ce travail à :

*Mes chers parents, qui m'ont encouragé à aller de
L'avant et qui m'ont donné tout leur amour pour prendre mes études.*

Aux quels je dois ce que je suis. Que dieu les protège.

Mes chers frères

Mes chères sœurs

Aussi ma chère femme LYDIA

Ainsi que mon binôme et ami AZEDDINE

Tous les membres de ma famille et toute personne qui porte le nom

MAHENNI

*A toutes les personnes qui m'ont soutenu et encourager de près ou
de loin*

MOULOUD

DEDICACES

*A l'aide de Dieu Tout-puissant, j'ai pu réaliser ce modeste travail
que je dédie :*

*A mes très chers parents, pour leurs sacrifices, leurs soutiens
et leurs prières tout au long de mes études.*

A mes chers frères.

A mes chères sœurs

A toute ma famille

A mon cher binôme MOULOUD

*Et à toute personne qui m'a soutenue et encouragée tout au long
de ce travail.*

AZEDDINE

Résumé

La modernisation des administrations est devenue nécessaire en raison de son importance dans de nombreux domaines.

La modernisation des administrations des services publics contribue à répondre aux besoins des citoyens, à les accélérer et à réduire les erreurs commises.

La modernisation des administrations a touché l'Algérie et cherche de plus en plus à la développer à travers l'utilisation des TIC. Malgré les efforts consentis par l'Etat, il reste un long travail à faire pour qu'il atteigne le niveau requis.

Mot clé : la modernisation, les services publics, administrations, développement

Summary

The modernization of administrations has become necessary because of its importance in many areas.

The modernization of public service administrations contributes to meeting the needs of citizens, speeding them up and reducing the errors made.

The modernization of administrations has affected Algeria and is increasingly seeking to develop it through the use of ICT. Despite the efforts made by the State, there is still a lot of work to be done for it to reach the required level.

Key word : modernization, public services, administrations, development

La liste des figures

Figure N° 01 : Les quatre caractéristiques distinctives d'un service

Figure N° 02 : les missions des services publics en Algérie

Figure N° 03 : évaluation de notion des services publics

Figure N° 04 : les acteurs de TIC

Figure N° 05 : Organigramme de la BEA

Figure N° 06 : les types de méthode d'échantillonnage

Figure N°07: le sexe.

Figure N°08: l'âge.

Figure N° 09: la profession

Figure N°10: le revenu.

Figure N°11: la situation patrimoniale

Figure N°12: l'enceintes des clients

Figure N°13 : la modernisation de l'administration de la banque BEA

Figure N° 14 : l'évaluation des services administratifs

Figure N° 15 : L'utilisation des TIC dans la communication des clients avec l'administration de la BEA

Figure N ° 16: les outils de TIC

Figure N° 17 : la rapidité des transactions

Figure N°18: les erreurs dans les documents administratives

Figure N°19: la qualification du personnel administratif de la BEA

Figure N°20: la qualité des services administratifs au sein de BEA

La liste des tableaux

Tableau n°01: le sexe

Tableau N°02: l'âge.

Tableau N°03: la profession

Tableau N°04: le revenu.

Tableau N°05: la situation patrimoniale.

Tableau N°06 : l'enceintes des clients

Tableau N° 07 : la modernisation de l'administration de la banque BEA

Tableau N° 08: l'évaluation des services administratifs

Tableau N° 09 : L'utilisation des TIC dans la communication des clients avec l'administration de la BEA

Tableau N° 10 : les outils de TIC

Tableau N° 11 : la rapidité des transactions

Tableau N° 12 : les erreurs dans les documents administratives

Tableau N°13 : la qualification du personnel administratif de la BEA

Tableau N°14 : la qualité des services administratifs

Sommaire

Introduction générale	1
Chapitre I : Cadre générale de la globalisation de l'administration	5
Section 01 : la modernisation	6
Section 02 : la modernisation des administrations	13
Section 03 : Les facteurs et les orientations de la modernisation des administrations	20
Chapitre II : l'impact de la modernisation de l'administration sur le service public en Algérie	27
Section 01 : le service public en Algérie.....	28
Section 02 : les TIC comme levier de modernisation de service public en Algérie	41
Section 03 : l'évaluation des services publics en Algérie grâce à la modernisation.....	55
Chapitre III : la modernisation de l'administration Algérienne le cas de la banque BEA.....	58
Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil	59
Section 02 : La méthodologie de recherche de l'enquête par sondage	66
Section 03 : analyse et interprétation des résultats	73
Conclusion générale	91

INTRODUCTION GENERALE

L'idée de modernisation renvoie quant à elle à une modernité, et donc à un rapport au temps qui passe. Terme désignant diverses transformations conduisant une société vers un futur vu comme moderne et progressiste (Progrès) et opposé à un passé jugé conservateur et arriéré.

Le discours sur la modernisation et de développement de l'administration publique prévaut aujourd'hui dans le domaine de la gestion administrative, car ses sujets se sont répandus, avec beaucoup d'encre sur le sujet, par des chercheurs, des professeurs intéressés et des professionnels spécialisés.

Procédant d'une option politique et gouvernementale, la modernisation de l'Administration consiste à « améliorer l'accès des usagers au service public, la rationalisation des structures étatiques, la promotion d'un système de recrutement basé sur le mérite, la modernisation de la gestion des ressources humaines .

La modernisation des administrations est devenue extrêmement nécessaire. Cette modernisation a touché de nombreux pays développés, dont l'Algérie, où elle s'est imposé les TIC dans la plupart des administrations comme moyen de la modernisation.

Les autorités algériennes manifestent depuis une période significative, à travers la création de multiples organismes, une grande disposition de moderniser des administrations de secteur public.

La Modernisation de la gestion publique en général et l'administration publique en particulier constitue depuis près de deux ans la pierre angulaire d'une politique ambitieuse menée par le gouvernement.

Cette politique vise la mise à niveau générale de l'administration algérienne pour qu'elle puisse jouer un rôle moteur dans la croissance et la prospérité de la nation. Relever un tel défi suppose que les responsables (somm

INTRODUCTION GENERALE

et stratégique) ont bien compris que le succès passe avant tout par une réelle réhabilitation du fonctionnaire algérien. Il est entendu que toute organisation progresse grâce à son capital humain.

Mais seule une organisation éminemment bien gérée traite l'intelligence et le potentiel humain comme ressources à développer activement et consciemment.

En effet, pour tendre vers une administration publique moderne, les responsables du projet de modernisation de l'administration publique se trouvent donc devant le défi de mobiliser chaque jour les femmes et les hommes, leur intelligence, leur cœur, leur esprit critique, leur goût du jeu, du rêve, leur talent de création, de communication, d'observation, bref leur richesse et leur diversité.¹

- Problématique

On se basant sur ce qui précède et pour permettre d'atteindre les objectifs de l'étude, on va essayer de répondre à la problématique principale suivante :

« Quel est l'impact de la modernisation de l'administration sur l'efficacité et la conformité des services publics en Algérie ? »

A partir de la problématique principale, on peut poser les questions suivantes :

Quels sont les mécanismes impliqués dans la modernisation des administrations ?

La modernisation de l'administration dans le secteur public permet-elle aux citoyens de répondre plus facilement à leurs besoins ?

¹Kernaghan, K. (2001), L'administration publique de l'avenir, Ed. Institute of public administration of Canada, P53.

INTRODUCTION GENERALE

La modernisation des services a-t-elle touché l'administration des services publics du BEA ?

Les hypothèses

1. Pour moderniser l'administration, l'Etat doit mobiliser tous les moyens humains et mécaniques, et on peut dire que le tic a un rôle très important dans la modernisation de l'administration.
2. La modernisation de l'administration est un facteur positif, notamment dans le secteur public, car elle permet aux citoyens d'obtenir leurs documents dans un délai record, en plus de cela, elle contribue à réduire les erreurs qui sont généralement commises dans les administrations traditionnelles.
3. La BEA est un établissement public très important au niveau national, donc la modernisation des Administrations a dû toucher même cet établissement, qui est devenu toutes ses transactions grâce à la technologie moderne

Notre travail est scindé en deux parties. La première partie est consacrée au cadre théorique de notre recherche où une revue littérature, à travers les ouvrages, les articles, les études et recherches traitant notre sujet de recherche, a été effectuée.

Cette partie est composée de deux chapitres dont le premier consacré au cadre général de la globalisation de l'administration, dont l'intérêt de la modernisation des administrations et leurs facteurs. Le second chapitre aborde l'impact de la modernisation de l'administration. Où avons-nous mis en lumière l'importance des TIC dans la modernisation des administrations algériennes.

La deuxième partie consacrée à une enquête sur le terrain qui s'est déroulée au sein de la Banque Extérieur d'Algérie (BEA), agence de Bouira du 14

INTRODUCTION GENERALE

septembre au 02 novembre sous le titre de « la modernisation des administrations publiques algérienne le cas de BEA » qui s'est focalisé sur

Cette partie est composée de trois sections, dont la première est consacrée à la présentation générale de la Banque Extérieur d'Algérie (BEA), agence du Bouira, la deuxième section porte sur la méthodologie de notre enquête, et la dernière section illustre l'analyse et l'interprétation des résultats collectés sur le terrain.

Enfin, nous terminons ce travail par une conclusion générale, où nous présenterons un aperçu de toutes les informations que nous avons recueillies

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

L'Administration consiste à définir les objectifs, prévoir et choisir les actions à accomplir, contrôler leur réalisation, prendre d'éventuelles mesures correctives. Elle joue un rôle majeur et important dans la gestion de l'organisation. Alors l'administration est l'organisation efficace de toutes les ressources de l'entreprise (ressources humaines, matérielles, financières, informationnelles, etc.) pour orienter les activités vers des buts et objectifs communs.

Avec le passage du temps et l'avènement de la modernisation dans tous les domaines, il est devenu nécessaire de moderniser même les administrations car elle est un élément essentiel dans tous les organisations publiques ou privées.

La modernisation de l'administration poursuit plusieurs objectifs. Elle cherche à améliorer l'organisation et le fonctionnement de l'administration et, ainsi, l'efficacité de l'action administrative et la qualité de la gestion publique.

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

Section 01 : la modernisation

La théorie de la modernisation stipule que le développement peut être réalisé en suivant les processus de développement qui ont été utilisés par les pays développés aujourd'hui.

La théorie de la modernisation est utilisée pour expliquer le processus de modernisation au sein des sociétés. La modernisation fait référence à un modèle qui permet une transition progressive d'une société « pré-moderne » ou « traditionnelle » vers une société « moderne ».

La théorie de la modernisation est née des idées du sociologue allemand Max Weber (1864-1920), qui ont servi de base au modèle de modernisation développé par le sociologue de Harvard Talcott Parsons (1902-1979). La théorie examine les facteurs internes d'un pays en partant du principe qu'avec l'aide d'États « traditionnels », ces États peuvent se développer de la même manière que les pays en développement.

La modernisation était un paradigme dominant dans les sciences sociales dans les années 1950 et 1960, puis est tombée en disgrâce. Il a fait un retour après 1991 mais reste un modèle controversé

1.1. Petite histoire

Terme désignant diverses transformations conduisant une société vers un futur vu comme moderne et progressiste (Progrès) et opposé à un passé jugé conservateur et arriéré. Le mot et le concept, nés aux Etats-Unis dans les années 1950, proviennent des études menées par la sociologie historique sur le développement des pays du Tiers-Monde comparé avec celui des nations occidentales industrialisées.

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

Une histoire se voulant avant tout science sociale reprit la notion dans les années 1970 et la définit comme une évolution ayant transformé le monde occidental en profondeur, surtout depuis le XIXe s.

Elle s'appuyait souvent sur les grands théoriciens de cette époque, Ferdinand Tönnies, Emile Durkheim, Georg Simmel, Max Weber ou Karl Marx. Les processus de modernisation les plus remarquables ont été le passage de la société agricole à la société industrielle aux XIXe et XXe s. (Révolution agricole, Industrialisation, Mécanisation, Motorisation), puis celui de la seconde à la société de services et d'information aux XXe et XXIe s. (Informatisation).

La modernisation est généralement vue comme un progrès irréversible suivant une orientation unique, fait d'une multitude de mécanismes entrecroisés tels que la rationalisation, la déchristianisation, l'individualisation (Individualisme), le processus de civilisation (au sens que lui donne Norbert Elias), la démocratisation (Démocratie), la normativité, l'urbanisation, la technicisation (Histoire des techniques) et la domestication de la nature.

D'aucuns ont reproché à la théorie de la modernisation d'être évolutionniste et eurocentrisme, parce qu'elle prenait pour seule norme le schéma de développement du monde occidental.

Une approche réfléchie de la modernisation devrait prendre en compte le fait que celle-ci, en raison de sa diversité, ne se déroule pas toujours de façon positive ni dans le sens souhaité, mais que, paradoxalement, elle peut produire des effets allant dans le sens contraire.

Ainsi, s'il est vrai que l'individualisation accroît la marge de manœuvre de chacun, elle le rend par ailleurs dépendant d'institutions abstraites et anonymes qui se créent dans le sillage de la bureaucratisation (Bureaucratie).

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

Autre exemple, la domestication de la nature augmente le pouvoir discrétionnaire de l'homme sur ses ressources, tout en le mettant à la merci des moyens techniques nécessaires.

1.2. La définition

Dans le domaine des sciences sociales, la modernisation fait référence à la transition d'une société « pré-moderne » ou « traditionnelle » vers une société dite « moderne¹ ». Elle est liée à l'industrialisation et à l'urbanisation. Selon l'historienne Kendall, elle est définie ainsi : « L'urbanisation s'accompagne de modernisation et d'un processus rapide d'industrialisation². » En théorie critique sociologique, la modernisation est liée à la rationalisation, plus exactement à un désir généralisé d'accroître l'efficacité dans tous les domaines d'action par des moyens techniques.

Le concept de modernisation est associé au développement. Cela signifie le changement des attitudes des individus et de leur comportement social, politique et économique d'une part, et le changement de la structure sociale d'autre part.

Le concept diffère selon les sciences sociales. Les économistes voient la modernisation par l'utilisation humaine de la technologie pour contrôler les ressources naturelles afin d'augmenter le revenu par habitant. Alors que les sociologues s'intéressent au processus de différenciation et de différence entre les sociétés, au degré de croissance et à la qualité du changement.³

¹<http://www.britannica.com/EBchecked/topic/387301/modernization> consulté le 5 janvier à 12 h

²Diana Kendall, *Sociology in Our Times*, 2007, p. 11

³Jahita Sultan Saif Al-Essa, *Modernisation de la société qatarie contemporaine*, Dar Kazma pour l'édition, la distribution et la traduction, Koweït 1979. P.134.

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

La modernisation est synonyme de progrès et est associée au développement. Soit il s'agit d'un développement technologique, social ou psychologique, tel qu'un degré élevé d'ambition individuelle et une insistance sur le rôle de l'individu dans la mobilité sociale.

La modernisation est un type de changement et l'un des facteurs qui conduisent au développement.

La modernisation est un processus global influencé par l'interaction de facteurs externes et internes, matériels et culturels.

Le concept de modernisation est associé au changement et au développement, car il fait référence à la situation dans laquelle la société est passée d'un état à un autre. Un changement culturel intentionnel et planifié, ses coûts, ses moyens et ses résultats.

1.3. Les avantages de la mondialisation

- **L'amélioration du niveau de vie**

Une des conséquences positives les plus importantes de la mondialisation est l'amélioration considérable du niveau de vie dans les pays en voie de développement. Selon la Banque mondiale, l'extrême pauvreté a reculé de 35 % depuis 1990.

De plus, le premier Objectif du millénaire pour le développement, soit la réduction du taux de pauvreté de 1990 de moitié pour 2015 a été atteint en 2010, cinq ans plus tôt que prévu. Près de 1,1 milliards de personnes sont sorties de l'extrême pauvreté depuis. Ces mêmes pays ont également eu accès à des améliorations technologiques considérables sans connaître les difficultés rencontrées par les pays développés en leur temps.

Par exemple, les pays africains en voie de développement ne disposaient pas de réseau étendu de téléphonie fixe avant que la téléphonie mobile

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

n'envahisse le marché. Beaucoup de marchés africains ont sauté l'étape de la téléphonie fixe, faisant ainsi l'économie d'énormes frais d'installation. Dans les pays développés, les compagnies de téléphonie continuent d'entretenir des systèmes vieillissants et obsolètes.

- **Plus de créativité et d'innovation**

La concurrence à l'échelle mondiale peut encourager la créativité et l'innovation, permettant aux entreprises de gagner une longueur d'avance sur leurs concurrents. La course à la qualité et aux prix permet d'améliorer les produits tout en maintenant des coûts réduits.

La libre circulation du travail et du capital permet aux innovations émanant des pays développés d'être promues dans le monde entier. Avant la mondialisation, Il était extrêmement difficile d'obtenir des financements à l'innovation dans un pays sous-développé.

Depuis que les systèmes de communication ont évolué, des individus sans accès au financement peuvent dorénavant changer la donne sur leur marché domestique et partout dans le monde.⁴

- **L'abaissement des coûts des biens et services**

La baisse des coûts permet aux citoyens des pays développés comme des pays en voie de développement de mieux vivre avec moins d'argent.

Grâce à d'énormes réductions de coûts en termes de fabrication industrielle et de logistique, le coût de la vie a baissé pour tous partout dans le

⁴ Theodore Levitt, The globalization of markets, Harvard Business Review, mai-juin 1983, p. 92-93.

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

monde. Le système mondial du commerce a également produit une variété inédite de nourriture à des prix plus bas.

- **L'accès facile aux cultures étrangères**

La mondialisation a également favorisé l'accès à la culture d'autres pays, notamment la cuisine, le cinéma, la musique et l'art.

La libre circulation des personnes, des biens et de l'information fait qu'il est maintenant possible de se faire livrer un repas thaï chez soi pendant qu'on écoute son groupe préféré de deathmetal norvégien tout en regardant le dernier film brésilien en streaming.

1.4. Les inconvénients de la modernisation

- **La délocalisation des emplois**

Une des critiques la plus fréquemment émise à propos de la mondialisation des échanges commerciaux est qu'elle conduit à délocaliser des emplois, surtout des emplois industriels, des pays développés vers des pays en voie de développement.

Des travailleurs peu qualifiés qui perdent leur emploi industriel dans un pays développé auront souvent beaucoup de difficultés à trouver un nouvel emploi à salaire égal. La perte d'emploi dans les pays développés exerce une double contrainte sur les systèmes de protection sociale de ces pays.

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

Le nombre de personnes ayant recours aux aides sociales augmente et, comme il y a perte d'emplois, les recettes fiscales baissent alors qu'elles sont nécessaires pour alimenter les caisses des régimes de protection sociale.⁵

- **L'hégémonie de l'Occident**

Malgré une croissance spectaculaire dans les économies émergentes, le monde occidental développé tient toujours les rênes de l'ordre international et des flux de capitaux entre les pays. Par exemple, des organisations telles que le Fond Monétaire International ou la Banque mondiale facilitent grandement l'accès au prêt.

Cependant, les valeurs occidentales ne sont pas universelles et les appliquer dans les pays non-occidentaux peut avoir des conséquences financières désastreuses. Pire encore, certaines des aides que le monde développé cherche à apporter aux pays en voie de développement tendent à augmenter la pauvreté plutôt que la réduire.

- **Perte d'identité culturelle**

Certes, la modernisation favorise l'accès aux cultures étrangères, mais elle tend également à fusionner les cultures entre elles. Le succès rencontré par certaines cultures partout sur la planète a amené certains pays à imiter d'autres styles de vie et de culture que la leur. Quand les cultures commencent à perdre leurs caractéristiques distinctives, la diversité mondiale se perd.

⁵ Christian Grataloup, Géohistoire de la mondialisation : Le temps long du monde, Paris, Armand Colin, 14 septembre 2015, 3^e éd., 344 p.

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

Section 02 : la modernisation des administrations

Le processus de modernisation de l'administration est d'une grande importance face aux défis auxquels elle est confrontée et aux transformations auxquelles tous les domaines sont exposés, et donc réfléchir à un moyen d'augmenter les performances de l'administration est quelque chose de plus urgent que jamais.

Pour assurer la mise en œuvre effective de toutes les réformes potentielles imposées par la réalité actuelle marquée par des signes de transformation et de communication, afin que cette modernisation soit largement débattue aux niveaux mondial et national, car il n'est plus accepté d'eux le rôle traditionnel, qui est de fournir uniquement des services administratifs, mais plutôt de contribuer, avec toutes les parties prenantes, à la réalisation des objectifs de développement.

1. L'administration

L'administration est le fait de pouvoir gérer un personnel, des ressources, des informations (ou les maintenir) etc...

1.1. La définition

Étymologie. Le terme provient du latin administrare signifiant : « aider, fournir ou diriger ». Le vocabulaire ecclésiastique a conservé ce sens : « administrer les sacrements ». Moderne est attesté depuis 1783 (Mercier).⁶

1.1.1. En droit

⁶ Le Larousse étymologique, éditions Larousse, Paris 1971.

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

L'administration publique est l'ensemble des services chargés d'assurer le fonctionnement d'un État, d'une collectivité territoriale ou d'un service public, et qui sont financés principalement par des prélèvements fiscaux autorisés par le vote d'un budget.

1.1.2. En informatique

L'administration ou le poste d'administrateur renvoie à la notion de gestion (installation, maintenance, amélioration, supervision, sécurité). L'administrateur reçoit pour cela des droits d'accès aux données et aux fonctionnalités qui sont plus étendus que ceux des autres utilisateurs. On distingue en général :

- ✓ L'administration système (du système d'exploitation : processus, fichiers, utilisateurs...);
- ✓ L'administration réseau (du réseau informatique);
- ✓ L'administration de base de données;
- ✓ L'administration des applications.

1.1.3. En médecine

En médecine, l'administration désigne le fait d'administrer un médicament, selon des voies d'administration. L'administration se différencie de la dispensation qui qualifie le fait de délivrer ou de distribuer un médicament, et qui revêt un caractère médico-légal

2. La définition de la modernisation des administrations

Il y a ceux qui ont défini la modernisation de l'administration comme : « un effort politique et administratif Un objectif économique et culturel visant à apporter des changements fondamentaux positifs dans les comportements et les systèmes Et des relations, des méthodes et des outils pour parvenir au développement des capacités et des capacités de l'agence l'administration, d'une

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

manière qui assure un degré élevé d'efficacité et d'efficacités dans la réalisation de ses objectifs »⁷

Et il y a ceux qui sont allés à la réforme administrative : « le processus d'adaptation de l'administration avec l'évolution des piliers fondamentaux de la gestion, des personnes et des méthodes de travail, à savoir le processus de base dépend de personnes préparées »⁸

Et il y a ceux qui définissent la modernisation administrative comme : « l'introduction de modifications dans la réglementation Administrative existante ou création de nouvelles organisations administratives et promulgation de lois et de règlements et règlements pour cela »⁹.

Il ressort des définitions précédentes que toutes les définitions qui ont connu une modernisation de l'administration convient que la modernisation de l'administration est un effort collectif organisé, Il vise à apporter des changements structurels à l'appareil administratif existant, dans le but d'accroître son efficacité et son développement, en fonction des conditions politiques, sociales et économiques du moment, En améliorant les méthodes de travail, en qualifiant et en formant les personnes qui pilotent le processus'administration et la création de l'environnement juridique et législatif approprié, ce qui augmente le potentiel l'appareil administratif et améliorer son niveau de performance.

⁷Sami Muhammad Ahmed Al-Buhairi (2011), Entrées dans la réforme administrative – Développement organisationnel Formation et évaluation des performances, une recherche soumise pour l'obtention d'un master à l'Académie British Arabic for Higher Education, Londres, Royaume-Uni, p. 32.

⁸Sabri Ahmed Shibli (2013), Le rôle de la gouvernance dans la réforme administrative, p. 60.

⁹D.. Zaid bin Muhammad Al-Rumani (2004), Ibn Taymiyyah's Approach to Administrative Reform, Dar Al-Sami'i for Publishing and Distribution, Riyad, Arabie saoudite, première édition, p. 39.

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

3. Objectifs de la modernisation administrative :

La réforme administrative vise à atteindre des objectifs politiques, sociaux et économiques ils se résument comme suit :

Améliorer le niveau de performance de l'appareil administratif et augmenter sa productivité.

Augmenter l'efficacité des agences gouvernementales et améliorer la qualité de leurs services au citoyen normal et améliorez vos capacités en apportant des modifications intentionnel dans les structures organisationnelles, les méthodes de gestion et le comportement des employés

Rationalisation des dépenses publiques et concentration sur les économies de fonctionnement, par réduire la taille des logiciels et du matériel et le nombre excessif de travailleurs.

Accroître le processus de démocratisation et accompagner les tendances à la décentralisation administratif, dans le but d'encourager la participation populaire à la gestion des affaires publiques faire des décisions

Simplifier les procédures administratives, réformer les systèmes financiers et fiscaux avec intention Économie de ressources et équité dans la répartition des charges.

Améliorer les méthodes de traitement des citoyens et renforcer le concept de la nécessité de répondre à leurs demandes, étant donné que la prestation de services aux citoyens est la justification de l'existence des agences administratives, et cela se fait en faisant preuve de plus de transparence dans le travail des employés et agences administratives, et renforcer le concept de responsabilité et de responsabilité sociale.

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

Construire la structure de l'Etat sur des bases scientifiques et nationales, afin de le rendre plus capable de soulever les fardeaux du changement de civilisation souhaité.

Suivre l'administration générale des développements de modernisation afin d'atteindre les objectifs d'efficacité l'administration, traiter les déviations, lutter contre la corruption et éliminer les complexités

La construction administrative est basée sur le concept d'efficacité, d'efficience, d'initiative et d'adaptation à ce qui Il anticipe les objectifs supérieurs du peuple à travers :

- Construction pédagogique (comportement et méthodologie).
- Organisation scientifique et technologique contemporaine.
- Attention à l'élément humain (leadership et base).
- Améliorer l'environnement de travail (naturel et moral).
- Élaboration et mise à jour des cadres de la législation administrative

4. Les étapes de la modernisation des administrations

Pour assurer le succès du processus de la modernisation administrative, une série d'étapes doivent être suivies, Les procédures successives et cohérentes entre elles se résument comme suit :

4.1. Étudier et analyser le besoin de la modernisation

La faible performance de nombreuses agences gouvernementales et le faible niveau de satisfaction des bénéficiaires de ses services.

La complexité des démarches administratives, l'inflation de l'emploi et le faible niveau de compétence des managers, manque de discipline administrative,

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

toutes ces manifestations de besoin la modernisation, ce qui nécessite d'analyser les facteurs qui y ont conduit, puis d'identifier des solutions optimales pour y répondre, compte tenu des ressources financières et humaines disponibles

4.2. Préparer et formuler des stratégies et fixer des objectifs :

A ce stade, des plans stratégiques pour le processus de réforme administrative et ses principaux objectifs sont préparés, et le succès de ces objectifs dépend de nombreux facteurs, dont les plus importants sont : qu'ils soient spécifiques, clairs, réalistes, mesurables, et qu'ils être selon un calendrier précis.

Cette étape est considérée comme l'une des plus difficiles en raison de la présence de nombreuses priorités selon les bénéficiaires et de la disparité et des opinions différentes à leur sujet et sur les moyens de mise en œuvre.

Cependant, aussi différentes et multiples que soient les stratégies et les concepts, les objectifs sont soit liés à la réalisation de plus de contrôle, plus de décentralisation, soit concernés par l'élément humain, les lois ou les moyens techniques.

5. La stratégie de la modernisation

Cette stratégie sélectionne tous les éléments critiques qui composent la performance au sein des organisations gouvernementales sélectionnées, et les programmes de réforme qui seront appliqués sont testés.

Sur ces éléments avant qu'il ne soit distribué au reste des éléments, à travers la formation d'un comité pour expérimenter les réformes requises au niveau sectoriel ou géographique, et ainsi il est considéré comme une méthode administrative temporaire de réforme proportionnée aux coutumes et pratiques de travail. Moyens personnels, juridiques et humanitaires que vous faites.

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

Selon certains chercheurs, cette méthode a des effets positifs sur le processus de réforme administrative, car elle pousse la gestion traditionnelle à ressentir l'existence de tâches nouvelles et complexes. Il diffuse également l'esprit d'initiative dans la gestion, et est un outil de motivation

A la direction exécutive, mais on reproche à cette méthode l'émergence de conflits susceptibles d'entraver le processus de réforme administrative.

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

Section 03 : Les facteurs et les orientations de la modernisation des administrations

3.1. Les orientations de la modernisation des administrations

De grandes orientations caractérisent en général toutes les Modernisation de l'administration lancées un peu partout à travers le monde. La citation suivante nous explique clairement quels en sont les ressorts profonds : « Un État performant ne se satisfait pas des résultats obtenus en maintenant simplement son cap, il cherche activement à s'améliorer en sondant le monde autour de lui et en modifiant aussi bien ses objectifs que ses programmes.

La recherche de la performance va plus loin que ces gains tangibles et repose sur l'idée qu'un Etat performant a de meilleures perspectives économiques, des institutions plus solides, une société plus juste et une plus grande stabilité politique. Si ces conditions font défaut, c'est parce que l'État-nation n'a pas été suffisamment performant ».¹⁰

Cette citation, constatons-le, est conforme au modèle du management public considéré par Mark H. Moore,¹¹ comme adéquat au monde contemporain et à une société démocratique, par opposition au modèle de l'administration traditionnelle.

Mais les Modernisation des administrations avancent en général par crises successives. De façon générale, les principaux axes de la modernisation généralement retenus de par le monde sont les suivants :

¹⁰Chemla-Lafay A.al. (2006) : « Dossier réalisé par l'IGPDE Institut de la gestion Publique et du Développement Économique, Département Recherche, études, veille »

¹¹Moore Mark, H. (1995) : "Creating Public Value --- Strategic Management in Government", Harvard University Press, 402 pages

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

3.1.1. Améliorer la performance :

La gestion de la performance et la mesure des résultats sont les réponses généralement mises en Œuvre de la modernisation des administrations.

L budgets sont alors établis sur la performance et par la vérification des résultats, et non pas seulement par l'affectation des crédits. Entrer dans une logique de résultats, gérer par la performance, c'est se soucier de l'efficience, de la qualité d'une administration et de l'impact sur la société.

C'est également se poser la question de savoir pour qui l'administration agit, quelles sont ses ambitions et comment elle compte les réaliser. Le manager public doit, en ce sens, apprendre à Concilier des objectifs contradictoires. Il lui faut par exemple :¹²

- Gérer à la fois le court terme et le long terme.
- Allier le qualitatif et le quantitatif, le qualitatif et la réduction des coûts.
- Concilier l'intérêt individuel et l'intérêt collectif, les performances locales et globales.
- Favoriser la croissance sans sacrifier la rentabilité.
- Donner le pouvoir au terrain et maintenir une vision stratégique de l'avenir.
- Permettre le développement des hommes en assurant la performance économique.
- Concilier le besoin de stabilité des hommes et la nécessité du changement.
- Innover et éviter l'erreur.

¹² Où va l'administration française ?, avec Erhard Friedberg, Catherine Grémion et al., Paris, éd. D'Organisation. Consulté le 19 décembre 2022 à 14h

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

3.1.2. Associer les citoyens à la définition des politiques publiques :

La modernisation des administrations ne s'arrête pas sur Améliorer la performance des services n'est pas simplement un exercice que doivent mener en interne les gestionnaires de l'administration, mais il s'agit plutôt de mesurer les attentes et la satisfaction des citoyens pour améliorer la qualité des services qui leur sont destinés. La qualité est cependant un élément de la modernisation de l'administration. L'administration se transforme peu à peu en une administration moderne a travers « orientée citoyens », à l'écoute des attentes.¹³

3.1.3. Assurer la transparence à l'égard du citoyen :

Au sens démocratique, les citoyens sont les « propriétaires » de l'administration moderne. Et les évaluateurs, les conseillers, sont des partenaires de l'activité publique. Mieux prendre en compte les attentes et la satisfaction des bénéficiaires n'est pas le seul objectif des gouvernements. Une autre ambition émerge : gagner la confiance que les citoyens doivent accorder aux administrations nouvellement créées.

La volonté de regagner la confiance des citoyens s'est largement traduite par la fixation d'objectifs stratégiques, la présentation de priorités de politiques publiques (communication avec les citoyens sur les politiques publiques). Ces mises à jour ont eu un effet très positif : clarifier les missions des services.

Accroître la transparence vis-à-vis des citoyens et des parlements, responsabiliser les parlements sur les politiques publiques, fixer le budget en fonction des programmes et s'engager à rendre des comptes (principe de responsabilité) constituent le principal moyen de réformer et de moderniser les administrations.

¹³ Michel Crozier, État moderne, État modeste. Stratégies pour un autre changement, Paris, Fayard, 1986

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

3.1.4. Développer la notion de responsabilité :

Le développement de la notion de responsabilité dans les administrations tient sa légitimité au regard de l'importance de plus en plus attachée aux éléments constitutifs de la responsabilité, C'est-à-dire : la transparence, la participation, l'évaluation, les procédures d'ajustement, qui fondent le socle de la performance.

La transparence et la participation impliquent l'ensemble des parties Prenantes dans le processus de détermination des objectifs et les actions à mener. L'évaluation Introduit la notion de mesure ; et les procédures d'ajustement, celle d'apurement des comptes.

La question de la responsabilisation des parties prenantes de l'organisation incite à se demander si l'on doit valoriser l'évaluation et la responsabilisation vers le sommet stratégique, ou vers le public. En réalité, aucune des deux perspectives n'est à minimiser.

3.2. Le développement succès de la modernisation administrative :¹⁴

Le succès des efforts de réforme administrative dépend de la disponibilité de nombreux facteurs sociaux, politiques, économiques et culturels, y compris, par exemple :

Construire un État de droit et des institutions dans lequel l'application de la loi prévaut sans exploitation, pots-de-vin et manifestations de corruption, et que cette approche bénéficie du soutien direct du plus haut sommet de l'autorité exécutive, tout en renforçant l'indépendance du pouvoir judiciaire, Consolidation de la démocratie et protection des droits de l'homme.

¹⁴ Paxton, 1972, pp.390-391

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

Prêter attention à l'élément humain, en construisant un système efficace de nomination basé sur la compétence, la capacité à assumer des responsabilités et en approuvant un système de planification de carrière basé sur la seule compétence.

Activer les procédures administratives suivies en vue de la prise en charge de la fonction publique, de manière à créer des chances égales pour tous les citoyens en termes de conditions de candidature aux emplois publics, de tests de compétence et de réalisation d'examens de langue et de culture, en particulier dans les départements sensibles , ou qui représentent des agences d'État, en plus de s'informer suffisamment sur le CV et la vie du demandeur d'emploi, et de vérifier son intégrité et sa réputation avant d'accepter l'emploi requis.¹⁵

Parvenir à un équilibre entre droits et devoirs envers les personnes nommées et entre elles, tout en appliquant le principe d'équilibre entre récompense et punition dans la lutte contre la corruption, et en responsabilisant ceux qui ne remplissent pas leurs fonctions.

Affecter des personnes possédant la compétence et l'intégrité requises du point de vue scientifique et pratique, qui possèdent les habiletés requises pour effectuer le travail qui leur est confié, et la capacité de suivre efficacement l'implantation des différents paliers dans le domaine. La hiérarchie organisationnelle, compte tenu du fait que la compétence ne se limite pas à la seule disponibilité de qualifications scientifiques de nature académique. Et Investir toutes les énergies humaines disponibles, et les faire travailler en équipe dans l'accomplissement des tâches qui lui sont confiées, ainsi que sa capacité à

¹⁵Cité in Lucien Jaume, « Aux origines du libéralisme politique en France » Esprit, Juin 1998, p.44

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

faire face efficacement aux problèmes et défis auxquels il est confronté lors de la mise en œuvre des plans et programmes.¹⁶

Réévaluation des cycles documentaires et des systèmes financiers appliqués, et restructuration de ceux-ci afin d'atteindre une plus grande efficacité de performance, un flux d'affaires fluide et une rapidité d'exécution, ce qui nécessite le renforcement des procédures et des systèmes de contrôle interne et de contrôle, afin de réduire les infractions qui conduisent à corruption financière et administrative.

Construire des systèmes efficaces basés sur l'utilisation généralisée d'appareils et d'équipements avancés au travail, jusqu'aux applications d'e-gouvernement, pour atteindre la rapidité et la précision dans la conduite des affaires et au service des citoyens.

Développer des programmes de formation bien pensés pour augmenter l'efficacité des travailleurs dans le domaine professionnel Et comportementale à la lumière de l'étude des besoins réels de formation et de l'élaboration des programmes convenable pour elle.

Mettre en place des organismes et des centres de mesure et d'évaluation des performances, qui sont concernés par le suivi et l'examenÉvaluer la performance des agences gouvernementales et évaluer la qualité des services et des biens fournis citoyens, et s'assurer qu'ils sont conformes aux spécifications et normes convenues, en plus de superviser la préparation des appels d'offres publics et les conditions d'accès, assurer l'utilisation optimale des ressources financières, afin d'assurer la préservation de haut degré de qualité des biens et services offerts au public.

¹⁶ [https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Culture#Le facteur culturel dans la mondialisation](https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Culture#Le_facteur_culturel_dans_la_mondialisation) consulté le 11 NOVembre 2022 à 8.45

CHAPITRE I : CADRE GENERAL DE LA GLOBALISATION DE L'ADMINISTRATION

Conclusion

Le terme «modernisation» possède une forte charge émotive. D'aucuns voient dans la mondialisation un processus bénéfique – qui contribuera de façon décisive au développement économique mondial – inévitable et irréversible. D'autres sont hostiles à ce processus, voire le redoute, estimant qu'il accroît les inégalités au sein des pays et entre eux, menace l'emploi et le niveau de vie et entrave le progrès social.

La modernisation des administrations offre de grandes chances de parvenir à un développement authentiquement mondial avance de façon irrégulière. Certains pays s'intègrent à l'économie mondiale plus rapidement que d'autres.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Dans notre vie quotidienne, nous nous tournons souvent vers le service public pour répondre à certains de nos besoins de base. Nous utilisons le service public obtenir un acte de naissance, de résidence, un passeport, un permis de conduire, ou pour construire.

Nous nous tournons aussi vers l'administration pour guider nos enfants, pour préserver leur santé, pour se débarrasser de nos déchets, pour construire des routes et des ponts, pour protéger nos biens et la protection, ... et services de base adéquats.

Si nous constatons que le management, devenu partie intégrante de notre quotidien, nous en avons besoin la plupart du temps.

La modernisation des administrations est devenue extrêmement nécessaire. Cette modernisation a touché de nombreux pays développés, dont l'Algérie, où elle s'est imposé les TIC dans la plupart des administrations.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Section 01 : le service public en Algérie

Le service public est une notion complexe, protéiforme et polysémique. Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations

L service public en Algérie, c'est d'abord une entité sociale : il englobe les diverses activités et structures placées sous la dépendance des collectivités publiques

1.1. Notion du service public

1.1.1. Service

Une activité de services se caractérise essentiellement par la mise à disposition d'une prestation technique ou intellectuelle. À la différence d'une activité industrielle, elle ne peut pas être décrite par les seules caractéristiques d'un bien tangible acquis par le client. Son produit final est immatériel, il n'est ni stockable, ni transportable.¹

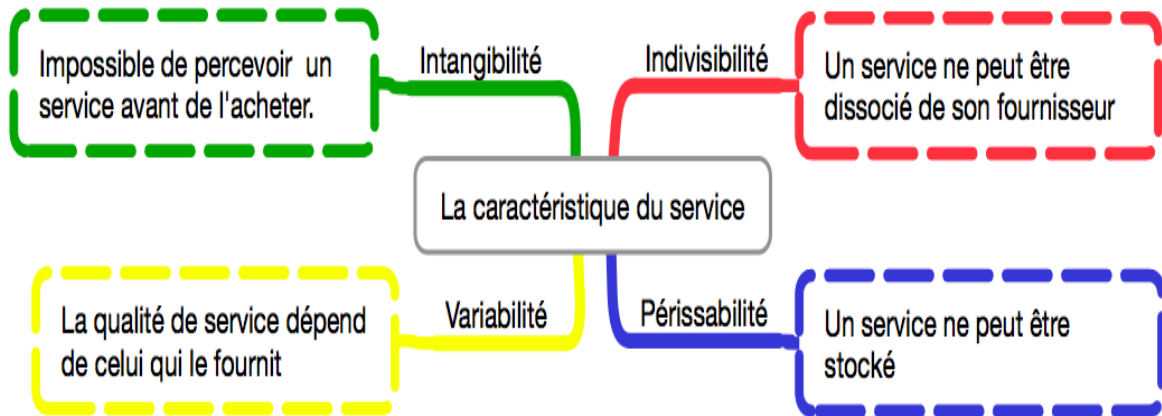
Compris dans leur sens le plus large, les services ou activités tertiaires regroupent un vaste champ d'activités : commerce, transports, activités financières, immobilières, services aux entreprises, services aux particuliers, éducation, santé, action sociale.²

Figure N° 01 : Les quatre caractéristiques distinctives d'un service

¹ Jean Gadrey, « La crise écologique exige une révolution de l'économie des services », Développement durable et territoires, septembre 2008 (DOI 2 developpementdurable.6423, lire en ligne [archive], consulté le/10.400020 décembre 2022).

² C.-D. Echaudemaison, Dictionnaire d'économie et de sciences sociales, Nathan, Paris, 1993.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE



Source: Kotler P. (1999), Principles of Marketing, N.J. Prentice-Hall

1.1.2. Service public

Un service public est une activité exercée directement par l'autorité publique (Etat, collectivité territoriale ou locale) ou sous son contrôle, dans le but de satisfaire un besoin d'intérêt général.³

Par extension, le service public désigne aussi l'organisme qui a en charge la réalisation de ce service. Il peut être une administration, une collectivité locale, un établissement public ou une entreprise du droit privé qui s'est vu confier une mission de service public. Dans ce dernier cas, la mission de service public peut prendre diverses formes : concession, licence, franchise, cahier des charges, fixation de tarifs, contrôle des investissements...

Certaines de ces activités sont liées à la souveraineté de l'Etat (activités dites régaliennes comme la justice, la police, la défense nationale, les finances publiques...), d'autres relèvent du secteur marchand, notamment lorsque les prix

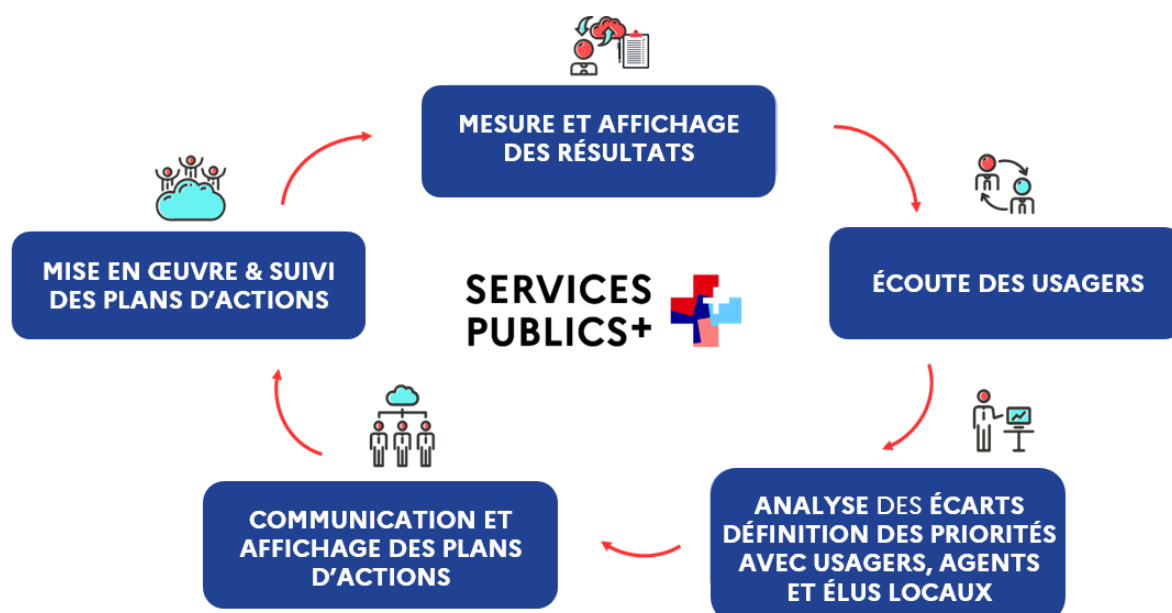
³ Dictionnaire d'économie et de Sciences sociales, sous la direction de C. D. Echaudemaison, Nathan Paris 1993.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

et le niveau de qualité des prestations ne seraient pas ceux attendus par le pouvoir politique si elles étaient confiées au secteur privé.⁴

La notion de service public se réfère à l'activité qu'une autorité publique État et collectivités, ou l'ensemble des services chargés de leur administration – exerce pour satisfaire un besoin d'intérêt général.

Figure N° 02 : les missions des services publics en Algérie



La source : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/lamelioration-continue-des-services-publics>, en ligne consulté le 03 janvier 2023.

Le service public peut désigner une administration, une collectivité, un établissement public, voire une entreprise de droit privé. Cependant, pour être reconnu comme un service public, l'organisme doit avoir une mission d'intérêt général.

⁴ Duguit, Traité tome III, 3^e édition p. 61.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Une mission est d'intérêt général lorsqu'elle apporte le bien commun à tous les membres d'une société et pas seulement à un seul individu.

De ce fait, tout organisme qui a une activité d'intérêt général ne doit pas recourir à la rentabilité et ne doit pas chercher à faire du profit. De plus, ces missions d'intérêt général peuvent prendre plusieurs formes. Elles sont variées et certaines sont même obligatoires.⁵

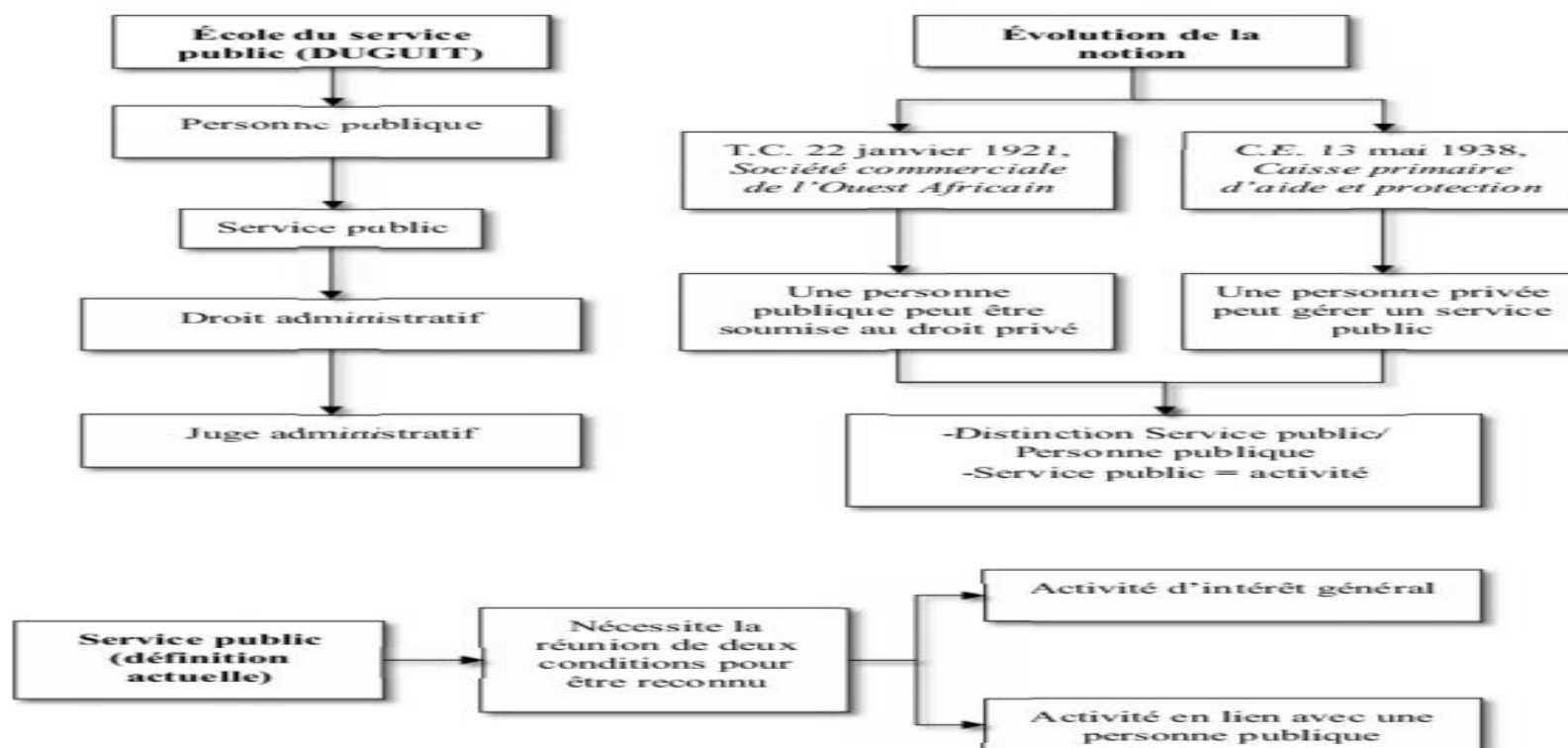
Par exemple, une collectivité est obligée d'instruire et de constituer les actes d'état civil de ses administrés. Elle doit également nettoyer les ordures pour des raisons de santé et d'hygiène. La lutte contre les incendies ou encore l'éducation pour tous les mineurs sont impératives.⁶

⁵<http://www.guglielmi.fr/IMG/pdf/INTRODSP.pdf>, en ligne consulté le 06 novembre 2022 à 7h

⁶ Jacques Chevallier, Le Service public, PUF, « Que sais-je ? », 2010.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Figure N° 03 : évaluation de notion des services publics



La source : <http://www.guglielmi.fr/IMG/pdf/INTRODSP.pdf>, en ligne consulté le 06 novembre 2022 à 7h

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

1.2. Les 3 catégories de service public en Algérie

Il y a trois catégories de services publics en Algérie :

1.2.1. Les services relatifs aux missions qui sont du ressort exclusif de l'État :

la Justice, la Défense nationale, la Sécurité intérieure, les Finances publiques etc. Ces missions sont entièrement financées par l'impôt et assurées par les administrations publiques.

1.2.2. Les services publics assurés dans un contexte non marchand

Telles que les missions de Sécurité sociale, de protection de santé (services hospitaliers) ou encore d'aide sociale (CAF, Pôle emploi etc.). La culture et le sport sont aussi assurés par des services publics. Ces services publics non marchands sont financés par l'impôt et les cotisations obligatoires.

1.2.3. Les services publics assurés dans un contexte plus ou moins marchand

Ceux-là concernent les établissements publics, dits industriels ou commerciaux, principalement financés par une activité commerciale. Cela dit, ils sont réglementés (contrôle de prix notamment) et restent sous le contrôle partiel des collectivités publiques. C'est le cas par exemple de La Poste, Algérie Télécom ...

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

1.3. Les organes de services publics⁷

1.3.1. Les organes de direction

La structure classique d'une entreprise publique comporte un organe délibérant et un organe exécutif dont les deux membres importants sont le directeur et le comptable.

1.3.2. L'organe délibérant

A l'origine, cet organe était le conseil d'administration. C'était normalement l'autorité suprême de l'entreprise. Il consistait en organe collégial délibérant, chargé de définir la politique de l'entreprise.⁸

Bien que sa composition soit variable, elle obéissait à l'une ou l'autre tendance : parfois elle n'incluait que des représentants de l'Etat, parfois elle pouvait inclure en plus de représentants du personnel, des usagers ou des techniciens.

1.3.3. L'organe exécutif

Avant le statut relatif à l'organisation socialiste des entreprises, il y avait à côté du conseil consultatif, un directeur (directeur général ou PDG) qui a la qualité d'agent public avec tous les droits et obligations qui en découlent.

Le directeur assumait tous les pouvoirs dans l'établissement. On retrouve d'ailleurs la formule suivante dans presque tous les statuts : « la société ou l'office est dirigée et administrée par un directeur ».⁹

⁷ CENTRE UNIVERSITAIRE DE RECHERCHES ADMINISTRATIVES ET POLITIQUES DE PICARDIE (CURAPP), « L'Évaluation dans l'administration », Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 1994, n° 5, p. 100-102.

⁸ Pierre Falzon, Solange Lapeyriere, « L'utilisateur et l'opérateur : ergonomie et relations de service » Le travail humain, vol. 61, n° 1, 1998, p. 69-90.

⁹ Lise Demailly, « Les métiers relationnels de service public : approche gestionnaire, approche politique », Lien social et politiques, n° 40, automne 1998, p. 17-24.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

1.3.4. Le comptable

Le comptable est responsable de la gestion financière de l'établissement auprès duquel il est désigné. Il a aussi le statut d'agent public, même si l'établissement est de nature industrielle ou commerciale.

Le comptable d'un service public est soumis au décret définissant les obligations et responsabilités des comptables. Ces règles ont pour but de veiller à la régularité de toutes les opérations concernant les deniers publics en rendant personnellement et pécuniairement responsable le comptable.

1.4. Les principes des services publics en Algérie

Les principes d'égalité, de continuité, de mutabilité et d'accessibilité ont valeur juridique – ils ont été consacrés par les tribunaux dès la fin du XIXe siècle. Les principes de transparence, de neutralité, de fiabilité se retrouvent dans la Charte des services publics, (1992). Tout comme ceux débattus au niveau de l'Union européenne, ils font l'objet d'intenses débats publics.¹⁰

1.4.1. Égalité

C'est à la fois le principe fondamental du service public et l'une des valeurs de la République algérienne. Le service public algérien est le principal instrument de ce principe et l'égalité devant le service public et l'égalité d'accès aux services publics est déterminante pour l'accomplissement de cette "mission".

« Le principe d'égalité implique qu'aucune distinction ne soit faite entre usagers quant à l'accès au service public comme au service rendu lui-même. Chacun doit être à même de bénéficier des prestations du service public sans se

¹⁰ Pierre Dardot, Christian Laval, « Du public au commun », Revue du mauss, n° 35, 2010/1, p. 111-122.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

trouver en position d'infériorité en raison de sa condition sociale, de son handicap, de sa résidence, ou de tout autre motif tenant à sa situation personnelle ou à celle du groupe social dont il fait partie.

Mais égalité des droits ne veut pas dire uniformité de la prestation. Le principe d'égalité d'accès et de traitement n'interdit pas de différencier les modes d'action du service public afin de lutter contre les inégalités économiques et sociales. Les réponses aux besoins peuvent être différenciées dans l'espace et dans le temps et doivent l'être en fonction de la diversité des situations des usagers ».

Les transformations sociales en cours depuis plus de vingt ans accentuent à la fois l'importance du principe et les difficultés de sa mise en œuvre. Elles se sont traduites par de multiples controverses, comme celle sur l'équité, que certains ont perçue comme « égalité au rabais ».

1.4.2. Continuité

L'importance de service public algérien induit un principe de continuité. La continuité des services publics est la concrétisation de celle de l'État et elle peut également être considérée comme un corollaire de celui d'égalité, car la rupture du service pourrait introduire une discrimination entre ceux qui en bénéficient et ceux qui en sont privés.

« La continuité est de l'essence même du service public. Elle exige la permanence des services essentiels pour la vie sociale comme les services de sécurité (police, pompiers), les services de santé (hôpitaux), les services de communication, certains services techniques (électricité, gaz, eau), etc. Elle implique que tout service doit fonctionner de manière régulière, sans interruptions autres que celles prévues par la réglementation en vigueur et en fonction des besoins et des attentes des usagers. Elle suppose aussi dans son

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

acceptation actuelle, la présence de services publics rénovés et polyvalents dans les zones rurales et dans les quartiers urbains en difficulté ».

Dans une période de rapide transformation des technologies et des besoins, la continuité suppose donc des aménagements et rejoint le principe d'adaptation des services.

La principale controverse à laquelle donne lieu l'application du principe de continuité est celle de sa compatibilité avec le droit de grève dans les services publics, expression de la conflictualité sociale, notamment dans les transports.

1.4.3. Adaptation (mutabilité)

L'adaptation est nécessaire pour ajuster les technologies aux besoins, tous deux en évolution rapide ; lorsque les exigences de l'intérêt général évoluent, le service doit s'adapter à ces évolutions.

Se fondant sur les évolutions technologiques, économiques et sociales, ce principe a du mal à trouver sa traduction en droit où il prend le plus souvent la forme de questions relatives à la création ou suppression d'un service. Un service public n'existant pas durablement par nature et tous relevant, en dernier ressort, de choix des autorités publiques, il est pratiquement impossible de déduire du principe de mutabilité une obligation stricte pour le gestionnaire ou un droit précis pour l'utilisateur. Par contre, il peut signifier une obligation pour ce dernier de se plier aux modifications que suppose l'adaptation du service aux évolutions de l'intérêt général.

1.4.4. Accessibilité

L'accessibilité et la simplicité sont les conditions mêmes d'un service tourné vers les usagers.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

La complexité des règles administratives, l'inflation des textes législatifs et réglementaires sont à juste titre dénoncés et l'opacité de certaines règles ne peut que susciter l'incompréhension entre les services publics et l'utilisateur-citoyen.

La complexité est pour une part inévitable, dans une société elle-même de plus en plus complexe et diversifiée et pour une administration qui s'efforce de répondre à des exigences de plus en plus fortes et à des demandes de plus en plus personnalisées.

L'existence de procédures ou de textes clairs et compréhensibles est toutefois garante de l'état de droit dans notre société républicaine : neutralité, égalité et respect de la loi dans des conditions identiques pour tous en fonction des situations de chacun.

L'effort de simplification et de clarification administrative est donc un levier essentiel de l'amélioration de la relation des services publics avec leurs usagers.

Les services publics doivent s'attacher à lutter contre l'inflation des normes de toutes sortes et ne préparer de nouvelles règles juridiques que dans la mesure où le problème posé ne peut être résolu par d'autres moyens.

Ils doivent en permanence rechercher les moyens d'un allègement des démarches et formalités que l'utilisateur doit accomplir pour bénéficier d'un service ou d'une prestation et tout utilisateur doit pouvoir être aidé par les agents des services publics pour l'accomplissement des formalités qui le concernent.

Le service rendu à l'utilisateur constitue la finalité de l'action administrative. Les contraintes internes des services publics ne doivent pas dès lors peser sur l'utilisateur. Ainsi, des mesures bénéfiques à l'utilisateur ne doivent pas être écartées

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

au prétexte qu'elles compliquent l'activité interne des services publics. Bien entendu, cette règle doit être liée à un bilan global coût-avantage, les mesures ne devant pas augmenter de façon injustifiée la charge des services publics qui, en tout état de cause, est supportée par le contribuable.

Les services publics doivent aussi être accessibles en termes d'implantation géographique. Ainsi en est-il de la présence administrative en milieu rural comme dans les quartiers en difficulté des zones urbaines. De nouvelles formes de coopération interservices publics doivent être recherchées au cas par cas, en fonction des besoins et des spécificités locales, pour faire en sorte que les services publics soient présents et accessibles sur tout le territoire national.

Ces services publics de proximité pourront prendre la forme de mise en commun de moyens, de guichet unique, de formations communes, éventuellement de réorganisations fonctionnelles conduisant à des regroupements de service ou des redécoupages de circonscriptions d'action locale».

1.4.5. Neutralité

La Charte des services publics introduit un principe de neutralité : « Corollaire du principe d'égalité, la neutralité garantit le libre accès de tous aux services publics sans discrimination. Intimement liée à la nature de l'État républicain, à son rôle de gardien des valeurs républicaines, la neutralité doit s'inscrire dans l'activité quotidienne des services publics. Elle implique la laïcité de l'État, l'impartialité des agents publics et l'interdiction de toute discrimination fondée sur les convictions politiques, philosophiques, religieuses,

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

syndicales ou tenant à l'origine sociale, au sexe, à l'état de santé, au handicap ou à l'origine ethnique.¹¹

Tout usager dispose donc des mêmes droits face à l'administration et les procédures doivent être garantes de son impartialité³».

1.4.6. Transparence

La transparence et la responsabilité permettent aux citoyens et aux usagers de s'assurer du bon fonctionnement du service public et de faire valoir leurs droits ; cette exigence s'est renforcée au milieu des années 1980, en réaction à divers scandales révélant que des conventions de délégation de service public permettaient de fonder un circuit de financement occulte de partis politiques. Et que plus largement, les règles de passation des marchés publics n'étaient trop souvent pas respectées par les collectivités locales.

« Le principe de transparence permet à tout citoyen ou usager de s'assurer du bon fonctionnement des services publics.

Tout usager dispose d'un droit à l'information sur l'action des services publics et ceux-ci ont l'obligation d'informer les usagers de manière systématique (média, presse, brochure, guide). La transparence doit être conçue comme une condition du dialogue et de la concertation, mais également comme un instrument du contrôle de l'action des services publics par les usagers.

¹¹ La Charte des services publics, (1992)

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Section 02 : les TIC comme levier de modernisation de service public en Algérie

L'utilisation des TIC pour la prestation des services est devenue un must pour toutes les administrations désireux de stimuler la croissance socioéconomique.

Dans le cadre de l'administration des services publics en Algérie, les TIC simplifient les processus et permettent l'intégration d'informations entre les différentes agences et services. Il en résulte un meilleur accès aux services publics, ce qui encourage la conformité et rend les gouvernements et leurs dirigeants plus responsables devant les citoyens, et plus accessibles.

Les solutions numériques en Algérie ont permis d'automatiser les processus, pour une administration publique plus fluide et plus dynamique. Ainsi, le nombre de citoyens inclus dans le système administratif et financier a augmenté

2.1. Définition de les TIC

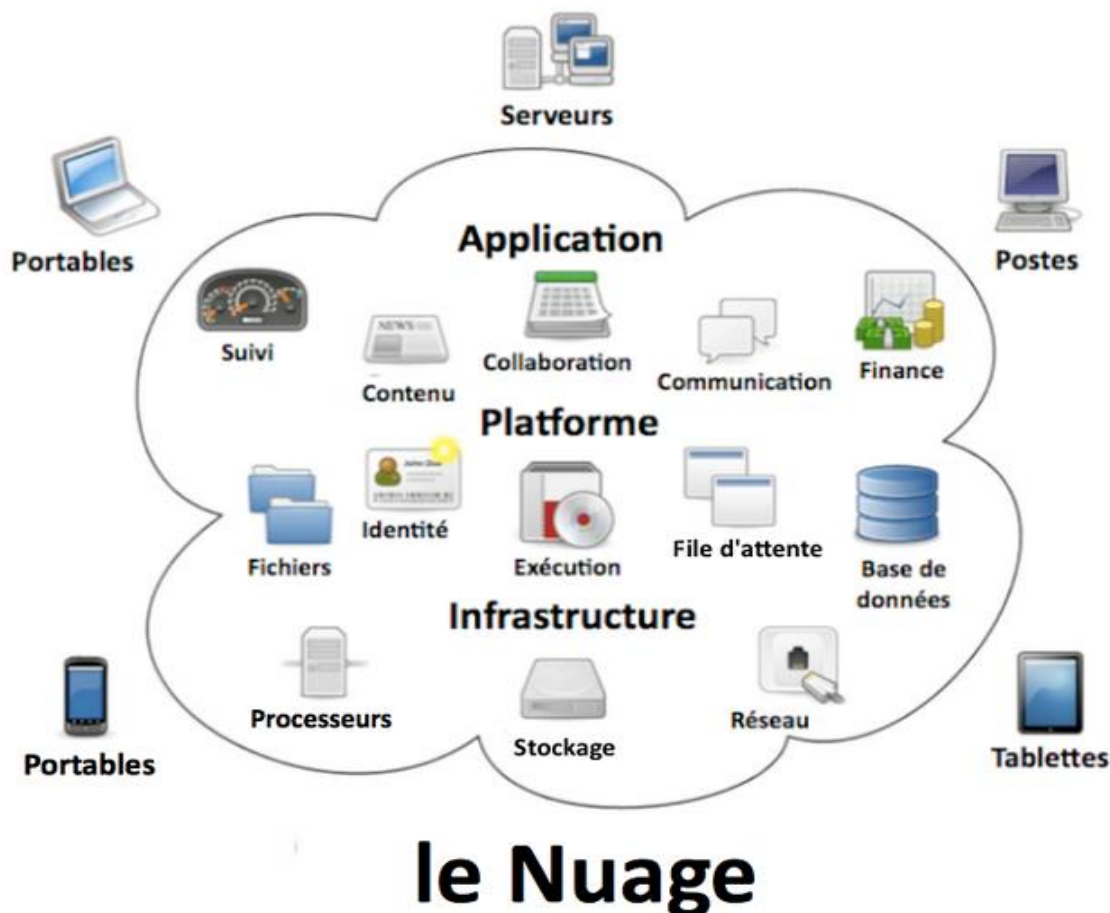
La Technologies de l'information et de la communication (TIC) Ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations.¹²

Notamment les ordinateurs, l'internet (sites Web, blogs et messagerie électronique), les technologies et appareils de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion sur l'internet) et en différé (podcast, lecteurs audio et vidéo et supports d'enregistrement) et la téléphonie (fixe ou mobile, satellite, visioconférence, etc.).

¹²<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/guide-to-measuring-consulté le 05 décembre 2022 a 10h>

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Figure N° 04 : les acteurs de TIC



La source : <http://www.mptic.dz>. Consulter le 02 janvier 2023 à, 6h

2.2. L'utilisation des TIC dans l'administration publique

L'administration électronique ou le gouvernement électronique (e-gouvernement) est définie comme l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les agences gouvernementales, avec les objectifs principaux suivants : améliorer la qualité des services publics, promouvoir l'interaction entre les entreprises, renforcer la participation des citoyens par l'accès à l'information et enfin réinventer les processus administratifs pour

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

atteindre la bonne gouvernance tant espérée. L'AE a pour effet de : réduire la corruption, promouvoir la transparence et réduire les coûts des services administratifs pour l'administration elle-même et pour les administrés.

Nous verrons plus loin qu'il y a plusieurs types de gouvernement électronique, mais il doit être clair pour tous qu'un simple site Web gouvernemental ne constitue pas en soi une administration en ligne.

Il ressort de la définition précédente que l'administration publique a beaucoup à gagner en implémentant une administration électronique. Dans la plupart des pays (provinces et localités), le gouvernement est le plus grand fournisseur et collecteur d'information. Et l'un de ses plus grands rôles est de fournir de manière monopolistique des informations publiques comme les actes de naissance, des certificats de mariage et de naissance, des permis et autres. Ainsi l'absence d'un environnement compétitif dans l'accomplissement de leurs tâches, la complexité inhérente des processus administratifs et le refus naturel manifesté face aux changements sont autant de facteurs qui expliquent cette réticence.

2.2.1. Administration électronique un pas vers la modernisation de l'administration publique

La modernisation de l'administration publique constitue une préoccupation commune à de nombreux gouvernements à travers le monde. Une telle préoccupation s'érige progressivement comme un passage obligé pour dispenser des services publics de qualité, sans augmenter les dépenses et creuser la dette publique. A l'intérieur de l'administration, le citoyen doit être considéré

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

comme un client, c'est-à-dire une personne qui a des besoins qu'il faut satisfaire.¹³

S'agissant de l'Algérie, en particulier, force est de reconnaître le retard pris dans l'adaptation de son administration publique aux nouveaux impératifs de modernisation, qu'il s'agisse de la mondialisation et de ses implications en termes de compétitivité des organisations, de l'essor des technologies de l'information et de la communication et de leurs conséquences sur le travail administratif ou encore de la gouvernance et de ses effets sur la Gestion publique.

L'accès aux technologies modernes (TIC) et leur utilisation par les Administrations et les établissements publics algérien, offrent de réelles possibilités d'amélioration des prestations à servir aux citoyens. Les avantages d'e-administration sont clairement apparents : rapidité, simplicité, transparence des transactions avec les citoyens, disponibilité des services, baisse des coûts de fonctionnement. Ces motifs stimulent les responsables à développer l'administration électronique afin de bénéficier donc de ses avantages.

L'apport des TIC à l'amélioration de la qualité de service doit être distingué selon le degré d'avancement dans la dynamique de développement de l'administration électronique. Donc et pour aller vers la e-administration on doit passer par un processus. On distingue en effet quatre étapes dans ce processus de développement de l'administration électronique (Saint-Amant, 2005).

Ces étapes sont les phases d'information, d'interaction, de transaction et d'intégration.

¹³Mohamed Larbi NAIT MERZOUG, « La démarche qualité dans l'administration publique et les NTIC : cas Du Maroc, de la Tunisie et de l'Algérie », Revue Idara n°38, ENA, Alger, 2009, P.119.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Les TIC assurent la marche régulière des administrations des services publics en Algérie

L'administration électronique est l'utilisation par l'Etat de la technologie de l'information et de la communication pour assurer la marche régulière des services publics, tant pour son fonctionnement interne qu'en faveur des usagers.

Cette utilisation présente des opportunités réalistes au sein de l'administration mais plus spécifiquement, dans les relations que celle-ci entretient avec les administrés et les entreprises.

Elle permet, entre autres, d'améliorer ses prestations en termes d'accessibilité, de qualité et de rapidité, et son image, en termes de transparence et d'efficacité des administrations des services publics

2.2.2. L'administration électronique améliore les relations interdépartementales

Il y a d'une part les relations internes à l'administration « administration », au sein de laquelle l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication permet d'optimiser les compétences opérationnelles et de favoriser la communication en connectant les collaborateurs.¹⁴

Les TIC permettent également d'améliorer les relations interdépartementales par le partage d'expériences ou de meilleures pratiques.

¹⁴ Proulx Serge (2005). « Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances ». In Vieira Lise et Pinède-Wojciechowski Nathalie (dir.), Enjeux et usages des T.I.C. : aspects sociaux et culturels, Tome 1, Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux, pp. 7-20.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Cette logique transversale, soutenue par les TIC, conduira l'administration à mettre de l'ingénierie dans son système d'information et mener des réflexions quant à l'évolution structurelle et organisationnelle de ses départements.¹⁵

D'autre part, il y a les relations externes à l'administration et qui sont de deux types :

Une relation entre l'administration et ses administrés, « administration-administrés », avec laquelle ces derniers cherchent les meilleures conditions d'entrer en contact avec l'administration pour accomplir des démarches administratives de tous les jours.

Une relation entre l'administration et ses partenaires, « administration-partenaires », selon le rôle de chaque entité privée.

A travers cette relation, Internet peut, par exemple, soutenir les techniques de recherche de fournisseurs et gérer les processus d'appels d'offres et d'achats, offrir des conditions administratives facilitées, favoriser la constitution de nouvelles sociétés, faciliter l'obtention d'autorisations diverses, etc...

Par le biais des nouvelles technologies de l'information et de la communication, chacune des relations citées ci-dessus peut être caractérisée, selon le mode de communication et en fonction de la nature d'échange, par un type d'interaction qui la qualifie.¹⁶

¹⁵ Saadoun Mélissa (2002). « Les NTIC au cœur du système d'information ». In Balantjian Gérard (dir.), Les systèmes d'information : art et pratique, Éditions d'Organisation, Paris, pp. 187-202.

¹⁶ Zeleny Milan (2009). « Technology and high technology : support net and barriers to innovation », Advanced Management Systems, vol. 1, n° 1, pp. 8-21.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

On peut distinguer ces différents types d'interaction selon trois fonctions principales qui permettent une évolution par étape, compte tenu des objectifs tracés et qui sont :

- L'information,
- La communication ou l'interaction
- La transaction.

La fonction « information » consiste à diffuser, par Internet, de l'information officielle, actualisée et accessible à tous ; c'est le cas des sites informatifs tels que les données sur la météo, les horaires des vols d'une compagnie aérienne, etc....

La fonction « communication » est une interaction qui implique des questions et des réponses entre individus, entreprises ou groupes d'individus ; c'est le cas des services de messagerie électronique ou des forums de discussion, par exemple.

Quant à la fonction « transaction », elle englobe les procédures à distance qui permettent d'acquérir des services ou de soumettre des données en ligne ; c'est le cas lorsqu'il s'agit de payer ses factures de téléphone ou d'électricité sur Internet, d'acheter sur Internet ou de déclarer ses impôts en ligne, par exemple.

2.2.3. L'accessibilité à l'information et La souplesse.

La mise à disposition de l'information actualisée et uniformisée permet de faciliter son accès, en donnant la possibilité à chacun de rechercher l'information qui lui est nécessaire.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Certains services méconnus ou difficilement accessibles sont devenus, à l'aide des possibilités offertes par les NTIC, plus visibles et disponibles de façon transparente.

La prise en charge d'une demande qui nécessite l'intervention de plusieurs services est devenue globale, sans déplacement, à travers un guichet électronique mis à disposition de l'administré et du citoyen où qu'ils se trouvent.

Ce guichet n'occasionne pas d'attente dans une file et la majorité de ses services sont accessibles de jour comme de nuit : 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

2.2.4. La personnalisation et l'efficacité

Les besoins de chaque administré sont uniques. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication, plus particulièrement Internet, permettent de construire des systèmes flexibles capables de fournir des produits et services personnalisés.

Elles offrent la possibilité aussi bien à l'administration qu'au citoyen de personnaliser l'accès aux prestations et services de l'Etat.

Sur le plan interne à l'administration, les TIC permettent de dépasser les barrières, d'améliorer la coordination et la circulation de l'information entre les services, les départements et les collectivités publiques et de réduire les coûts administratifs de fonctionnement.

Elles déchargent des tâches administratives contraignantes au profit d'un travail de conseil et de support aux administrés.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

2.3. La mise en œuvre du programme e-Algérie dans les administrations des services publics

la mise en place d'un cadre juridique est la clé de développement de la e-administration, mais ce volet seul ne suffit pas pour garantir la réussite de la politique des TIC, ce qui est le cas en Algérie où trois ans après l'entame de la mise en œuvre du programme e-Algérie, les responsables (décideurs) de cette politique ont pris connaissance qu'il est très important d'abord de développer l'infrastructure de base nécessaire à la e-administration; ce qui est fait en 2012 avec un lancement d'une stratégie nationale pour le haut et le très haut débit afin de renforcer le débit de l'internet et son réseau au niveau de tout le territoire national et faire connecté l'Algérie.

2.3.1. La mise à niveau du cadre juridique

Dans le cadre du programme de la stratégie e-Algérie un ensemble d'axes majeurs ont été définis parmi lesquels l'axe H est consacré à la mise à niveau du cadre juridique.

L'objectif majeur de cet axe c'est la mise en place d'un environnement de confiance favorable à la gouvernance électronique.

La clé du succès pour la mise en place d'une gouvernance électronique réside essentiellement dans la construction d'une relation de confiance entre les différents acteurs concernés. Cet objectif majeur induit un objectif spécifique qui est la définition du cadre législatif et réglementaire approprié.

Le Ministère des PTIC, et plusieurs autres départements ministériels ont élaboré des textes réglementaires relatifs aux TIC.

L'étude de l'ensemble de la législation existante permet de conclure que l'arsenal juridique algérien couvre partiellement les questions juridiques

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

suscitées par l'utilisation et le développement des TIC et l'édification de la société de l'information. A ce titre, il est impératif de mettre à niveau le cadre juridique (législatif et réglementaire), en adéquation avec les pratiques internationales et les exigences de la société de l'information.

2.3.2. Le processus du développement de service en ligne en Algérie

Une fois l'infrastructure en TIC couvre une grande partie du pays, il faudra développer une panoplie de services en ligne à mettre à la disposition des citoyens et des entreprises, en prenant en charge la majorité des secteurs.

Les pouvoirs publics sont le moteur de la promotion de service public en ligne. Ils sont appelé à initier des projets mobilisateurs pour développer les services orientés usagers et les contenus numériques au bénéfice du citoyen, et pour améliorer leurs processus de travail qui sont les finalités de l'administration électronique.

A/ la mise en place de quelques services publics en ligne en Algérie :

Le e-gouvernement en Algérie est un projet national touchant pratiquement la totalité des secteurs. Plusieurs applications ayant permis de numériser certaines procédures administratives ont apporté un plus et un renouveau dans la vie courante du citoyen, on cite :

B/ Services en ligne du secteur de la poste et des TIC :

Plusieurs services en ligne ont été développé dans ce secteur, soit dans le domaine des télécoms, de la poste ou des agences poste agences et directions.¹⁷

Algérie poste lance de nouveaux services via l'internet

¹⁷<http://www.mptic.dz>. Consulter le 02 janvier 2023 à 6h

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Algérie poste a annoncé, qu'il sera désormais possible aux abonnés de

l'ADSL de recharger leur compte par le biais de l'internet et qu'Algérie poste allait mettre en place, « à partir de 10/05/2014 », un système de paiement, par le même procédé, des factures de téléphone fixe. Il a précisé, aussi, que dans un proche avenir, il sera possible aux propriétaires de portables de pouvoir recharger directement leur compte à l'aide de leur appareils.¹⁸

2.3.3. L'intégration des TIC dans l'administration de la justice : E-justice

La commission nationale de la réforme de la justice installée en 1999, est sortie avec quatre recommandations :

1. Révision du cadre normatif national
2. Le développent de la ressource humaine
3. La réforme de la pénitenciaire
4. Et la modernisation de la justice.¹⁹

Le Gouvernement a lancé depuis plus d'une dizaine d'années un vaste plan de développement des nouvelles technologies dans l'administration de la justice qui vise l'intégralité de l'activité juridictionnelle et comporte l'utilisation de nouveaux moyens de communication :

- L'automatisation de l'ensemble des activités des juridictions ;
- La dématérialisation de la commande du casier judiciaire ;
- La communication électronique dans les affaires civiles et pénales ;

¹⁸Radionet, « Algérie poste annonce l'introduction du e-paiement », 07 Mai 2022 à 16 h

¹⁹Abderrazak HENNI, DG de la Modernisation de la Justice au Ministère de la justice, « l'administration électronique ; la politique dans le domaine des TIC », publication du Conseil de la Nation, Alger, 2010, p.39.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

- La généralisation de l'usage de la visioconférence dans le débat Judiciaire ;
- La création d'un portail Internet d'accès grand public à la justice ;
- La numérisation et la dématérialisation des procédures pénales.

L'objectif principal de cette modernisation est d'assurer une plus fluidité et transparence dans le traitement de la demande citoyenne :

Plainte, demande de casier judiciaire, de certificat de nationalité, Demande de réhabilitation, dossier judiciaire de toute nature.

Ainsi, il est prévu d'équiper en matériel de numérisation des procédures pénales, aussi, équiper tous les tribunaux d'applications Informatiques de communication électronique civile qui permet les échanges électroniques avec les avocats et les autres acteurs. Par Exemple, entamer le lancement de la mise en place de la "pré-plainte en ligne" dans des commissariats et des brigades de gendarmerie ; un exemple pour assurer une plus grande efficacité du service public de la justice en termes de délais ; mettre en place la pré-plainte en ligne dans une première étape pour déclarer, lorsqu'il y a atteinte aux biens sur internet, les principaux éléments de la future plainte et d'obtenir un Rendez-vous en commissariat ou brigade de gendarmerie afin de développer la plainte.²⁰

Cela facilitera aussi, l'accès à l'information et à son traitement par les professionnels (policiers, gendarmes, magistrats, fonctionnaires,) et favorisera la dématérialisation des procédures pénales par une interconnexion des chaînes métiers des services enquêteurs (gendarmerie et police) et des juridictions.

²⁰Rapport général du comité de la réforme des structures et des Missions de l'Etat, Présidence de la République, juillet 2001, p.534.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

2.3.4. E-santé : Le system de la carte électronique « Chifa »

La révolution numérique dans le monde de la santé n'en est qu'à ses débuts. La production, la diffusion et le partage des informations numérisées ouvrent des perspectives considérables. Qu'il s'agisse de personnes résidant dans des zones peu couvertes en infrastructures de santé, personnes âgées, fragiles, handicapées, de malades à domicile, tous ont besoin de ces technologies pour pallier des défaillances, se faire aider, et tout simplement se faire soigner. D'une manière plus générale, le système de la carte à puce qui permet la rationalisation des dépenses de prestations va constituer un outil pour la pérennisation du système de sécurité sociale dans l'intérêt bien compris des assurés sociaux.²¹

La gestion de dossier e-Algérie est prise en charge par le Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication. L'avantage de ce choix du gouvernement est qu'il permet un accès important aux ressources techniques nécessaires à une bonne implémentation de la stratégie e-gouvernement²² ; l'inconvénient, par contre, est que ce choix risque de trop concentrer l'attention des responsables sur l'aspect technique et infrastructurel du projet. En focalisant l'attention sur les questions techniques, telles que la question des équipements, la question d'infrastructure du réseau, et la question de connexion, l'attention des responsables risque d'être divertie de la question d'accompagnement au changement, qui reste un sujet essentiel à la réussite ou l'échec de la stratégie e-Algérie.

²¹Boualem TOUATI, Directeur de l'Informatique au Ministère du Travail et de la Sécurité Sociale, « l'administration électronique ; la politique nationale dans les TIC », publication du Conseil de la Nation, Alger, 2010, P.81.

²²Flipo Fabrice et al. (2016). « Les technologies de l'information à l'épreuve du développement durable », Natures Sciences Sociétés, vol. 24, pp. 36-47.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Dans le domaine des NTIC, la capacité de l'administration à élaborer une vision claire, accompagnée d'une stratégie de conduite du changement (change management strategy), est une condition sine qua non à la réussite de tout projet numérique, qui lui permet de générer le changement et les informations que le projet e-Algérie produira.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Section 03 : l'évaluation des services publics en Algérie grâce à la modernisation

3.1. Orientation vers un service de qualité

Il est clair qu'aujourd'hui, l'image de l'administration des services publics algériens est grandement tributaire de l'efficacité de ses services. Dans ce cadre, la Direction Générale des Service public a initié depuis plusieurs années une politique de modernisation de ses outils et de son organisation, avait pour objectif de mieux répondre aux attentes des usagers.²³

Dans la même optique, et afin d'acquérir le savoir-faire de la part des partenaires étrangers, la direction générale des administrations et des fonctions publiques a conclu un contrat de jumelage avec l'Union européenne dont l'objectif général est l'amélioration de l'environnement des services publics afin d'offrir un meilleur service aux usagers.²⁴

L'aspect le plus important De la modernisation travers lequel la direction générale des administrations et des fonctions publiques prouve sa volonté a promouvoir la qualité de service est la mise en place du référentiel qualité de service, qui consiste en la souscription de vingt 20 engagements de qualité de service que l'administration algérien actuelle s'engage à respecter dans le but de garantir une meilleure prise en charge des doléances des contribuables, et cela à travers :

L'organisation et la gestion de la fonction accueil, l'optimisation de l'accueil téléphonique, la prise en charge de l'accueil physique, la réponse aux

²³ Guyot Brigitte (2006). Dynamiques informationnelles dans les organisations, Hermès/Lavoisier, coll. « Finance, gestion, management », Paris.

²⁴A. Raouya DGI. Lettre de la DGI N°50, Premier jumelage institutionnel en Algérie (DGI-DGFIP) « poursuite du processus d'amélioration des relations avec les contribuables ».2009, Page 01.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

courriers et courriels et enfin, le développement de la capacité d'écoute de l'administration fiscale. Cette référentielle qualité de service a pour objectifs ce qui suit :

- Faire de la qualité de service une priorité stratégique de l'administration publiques ;
- Professionnaliser les fonctions d'accueil dans l'administration de la fonction publique ;
- Rendre le service plus accessible au contribuable ;
- Faciliter les démarches administratives des contribuables ;
- Recueillir les attentes des contribuables ;
- Mesurer et afficher régulièrement les résultats de la démarche qualité de service.

Toujours dans le cadre de la modernisation de l'administration du service public les responsable a mis à la disposition des contribuables le rescrit , qui est une prise de position formelle de l'Administration saisie par un contribuable de bonne foi.²⁵

Nasucha (2004) a révélé que la réforme ou la modernisation du système d'administration des services publics peut améliorer les performances de l'administration soit individuellement ou par groupe.

Chaque axe de la modernisation de l'administration fiscale devrait avoir un effet positif sur l'efficacité de l'administration, un meilleur recouvrement à des coûts réduits.

²⁵ Bouzidi Laïd (2001). Systèmes d'aide à l'accès aux connaissances : apprentissage, décision et recherche d'information, Mémoire d'habilitation à diriger des recherches, université Jean Moulin – Lyon 3, 123 p

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

La réorganisation de la mondialisation de l'administration a donné la segmentation des services publics.

3.2. La transparence des services

La modernisation prend également en charge la lutte contre la fraude et la corruption, bien que des améliorations soient encore nécessaires. La modernisation des systèmes de gestion des services publics améliore la transparence des services publics. Les données se sont avérées être un outil puissant pour freiner ce phénomène et, si elles sont utilisées correctement, elles peuvent révéler tout faux document.

De nombreux pays africains comptent déjà sur la modernisation des administrations pour être orientées data, soutenir la prise de décision et lutter contre la fraude.

C'est notamment le cas dans les principaux secteurs de développement économique en Algérie, et cette modernisation a touché de nombreuses administrations publiques en Algérie, comme les municipalités, où il est devenu possible pour les citoyens d'obtenir des actes de naissance via Internet. Grâce à ces solutions, des pays comme l'Algérie, par exemple, ont pu démanteler de nombreuses activités illégales. Administrées directement par les agences gouvernementales, ces mesures font plus que simplement protéger les citoyens et arrêter les fuites de revenus.

Elle renforce également la confiance des citoyens dans le gouvernement lui-même.

CHAPITRE II : L'IMPACT DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATIONS SUR LE SERVICE PUBLIC EN ALGERIE

Conclusion

Les TIC jouent un rôle majeur dans l'efficacité des administrations et des services publics (santé, éducation, sécurité).

S'il y a plusieurs avantages dont peuvent bénéficier les utilisateurs du e-gouvernement, il y a malheureusement certaines difficultés et certains obstacles pouvant gêner la mise en œuvre d'un tel dispositif.

Les difficultés sont de multiple forme ; La politique d'informatisation de nos administrations algériennes n'a pas eu d'impact sur les procédures de gestion qui sont restées les mêmes ; Il y a un risque de fracture numérique entre les villes, les villages, les régions du nord et les régions du sud.

Ce qui provoquerait un déséquilibre du point de vue couverture territoriale en matière d'infrastructure et d'utilisation des TIC. Ainsi il existe une peur que les données ne soient pas protégées et que la vie privée soit violée et omniprésente chez les utilisateurs

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Dans ce chapitre nous allons présenter un cas pratique qui porte sur l'étude de la modernisation de l'administration de service public, au sein de la banque Extérieur d'Algérie, Agence de Bouira « BEA ».

Dans ce cas, notre étude s'articule autour de trois sections, la première section sera consacrée à la présentation générale de la banque Extérieur d'Algérie « BEA », Agence BEA de Bouira. La deuxième section porte sur la méthodologie de notre enquête de terrain, quant à la dernière section, elle illustre l'analyse et l'interprétation des résultats.

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil

Cette section est consacrée à la présentation de notre terrain d'étude en relatant brièvement son histoire, son organisation ainsi que ses différentes missions. Pour finir, nous présenterons la fonction crédit au niveau de l'agence BEA de Bouira, le dit lieu où nous avons effectué notre stage pratique.

1.1 Historique et présentation de la BEA :

1.1.1 Historique et évolution de la BEA :

La Banque Extérieur d'Algérie fut créée le 1er octobre 1967 par ordonnance n°67, sous la forme d'une société nationale avec un capital de départ de 24 millions de dinars, constitué par une dotation entièrement souscrite par l'état en reprise des activités du Crédit Lyonnais.

Dans le cadre du parachèvement du processus de nationalisation du système bancaire algérien, la BEA a repris successivement les activités des banques étrangères exerçant en Algérie ; celles de la Société Générale dans sa situation au 31 Décembre 1967, puis de la Barclay Bank Limited au 30 avril 1968, puis du Crédit Nord de la Banque Industrielle de l'Algérie et de la Méditerranée (BIAM) dans leurs situations au 31 mai 1968. La BEA n'a eu cependant sa structure définitive qu'à partir du 1er Juin 1968. Le capital ayant été exclusivement souscrit par l'Etat.

Depuis 1970, la Banque Extérieur d'Algérie s'est vu confier la totalité des opérations bancaires des grandes sociétés industrielles nationales. Elle avait pour objet principale de faciliter et de développer, les rapports économiques et financiers de l'Algérie avec le reste du monde.

A la faveur de la restructuration des entreprises industrielles et des mutations profondes engagées par les pouvoirs publics dans les années 80, la

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

BEA change de statut et devient, le 05 février 1989, Société Par Actions (SPA) (Cf. disposition de la loi 88-01 du 17 janvier 1988 portant autonomie des entreprises) en gardant globalement le même objet que celui qui lui fixé par l'ordonnance du 1er octobre 1967. Son capital, qui pouvait être augmenté en une ou plusieurs fois par la création d'actions nouvelles dont les conditions sont arrêtées par l'assemblée générale extraordinaire des actionnaires, est porté à 1 Milliard de dinars. Il était détenu par les ex-fonds de participation des principaux secteurs du portefeuille commercial de la BEA (outre les hydrocarbures), à savoir :

- Fonds de participation « construction » ;
- Fonds de participation « électronique, télécommunication, informatique » ;
- Fonds de participation « transport et services » ;
- Fonds de participation « chimie, pétrochimie, pharmacie ».

En 1991, le capital de la banque est augmenté de 600 Millions de dinars passant ainsi de 1 Milliard six cent millions de dinars (1,6 Milliard de DA). En mars 1996, le capital de la BEA est passé à 5,6 Milliards DA. Après la dissolution des fonds de participations, le capital demeure propriété de l'Etat. Le capital de la banque n'a cessé de croître depuis cette date passant de 12 Milliards de DA en 2000 à 24,5 Milliards de DA en septembre 2001.

1.1.2 Présentation succincte de la Banque Extérieur d'Algérie

- Dénomination : Banque Extérieur d'Algérie « BEA ».
- Statut juridique : Société Par Actions (Etat Algérien actionnaire à 100%).
- Président Directeur Général : M. Mohamed LOUKAL.
- Capital : 24,5 Milliards de dinars.

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

- Siège Social : 11, Boulevard Amirouche – Alger, Algérie.

- Activité : production bancaire et financement de tous les secteurs d'activité notamment des hydrocarbures, de la sidérurgie, des transports, des matériaux de construction et des services.

- Réseaux d'agences : 86 agences (segmentées en agences Corporate, particuliers et universelles).

- Réseau de correspondants bancaires étrangers : 1500 correspondants.

1.2 Organisation générale de la BEA :

La BEA, juste après sa création en 1967, était dirigée par un Président Directeur général (PDG) assisté par un Directeur Général Adjoint (DGA) et trois conseillers chargés de la gestion, de l'application de la politique de la banque et sa représentation à l'égard des tiers.

Actuellement, suite à la décision réglementaire N°01 /D. G du 02 /01/96, la banque est organisée autour de cinq (05) fonctions dominantes ci-après désignées:

- La fonction de finance et développement.
- La fonction engagement ;
- La fonction internationale ;
- La fonction secrétariat Général ;
- La fonction contrôle.

Chacune de ces fonctions se subdivise en plusieurs directions chargées d'une tâche précise.

Pour mieux comprendre l'architecture de la banque un organigramme présenté ci-après.

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

1.3 Les missions de la BEA

Il est important de rappeler que la principale activité déployée par la banque et le traitement de toutes les opérations de banque, de change de crédit dans le cadre de la législation et de la réglementation des banques.

La Banque Extérieure d'Algérie peut également :

- Consentir sous toutes formes, des crédits, des prêts ou des avances avec ou sans garanties, tant par elle-même qu'en participation ;
- Financer, par tout le monde, les opérations de commerce extérieur ;
- Procéder ou participer à l'émission, à la prise de forme, à la garantie, ou placement ou la négociation de toutes valeurs immobilières ;
- Traiter toutes opérations de change ;
- Contracter tout emprunt, prêt, nantissement, de devises étrangères ;
- Remplir le rôle correspond d'autres banques ;
- Participer dans toute entreprise ayant pour objectif similaire ou de nature de développer ses propres affaires ;
- Gérer directement ou indirectement sous quelques formes que soit les opérations rentrant dans son objectif.

1.4 Présentation de l'agence d'accueil BEA de Bouira

Les agences de l'établissement bancaire constituant la BEA sont classées, selon le volume d'activités (selon leurs Chiffres d'Affaires (CA), du plus important au moins important qui est en fonction des pouvoirs attribués, en trois (03) catégories en plus des agences principales :

- Les agences « 1ère catégorie » ;

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

- Les agences «2ème catégorie » ;
- Les agences « 3ème catégorie ».

L'agence BEA de Bouira, est une agence de 1ère catégorie, habilitée à effectuer toute opération de banque au sens de la loi de la monnaie et du crédit.

Dans ce cadre, cette agence, comme toute autre agence, constitue la cellule polyvalente de base de l'exploitation de la banque. Elle doit être en mesure, grâce à d'efficaces structures d'accueil et de traitement, de satisfaire la clientèle quels que soient sa nature et son secteur d'activité, mais aussi, elle se doit de remplir un certain nombre de missions s'insérant dans son champ de compétence à savoir :

- Traitement des opérations de caisse (opération espèce et les opérations par compte) ;

- Démarche commerciale et montage des dossiers de crédit ;

Fonctions administratives (gestion des moyens humains, généraux, la comptabilité et le contrôle comptable).

1.4.1 La création de l'agence BEA de Bouira

Celle-ci a été créée en 1971 dans le but de renforcer la représentation dans le centre du pays autour de la Direction d'Algérie. Elle est l'unique agence au niveau de la wilaya de Bouira.

Avec un effectif de 52 employés, leurs objectifs consistent à réaliser les objectifs tracés par la banque, l'agence BEA 34 garde son harmonie et essaie d'offrir les meilleures prestations de services à ses clients. Elle gère environ 32 538 comptes dont partie appartient à des sociétés nationales qui expriment des besoins en matière d'importation et de l'exportation.

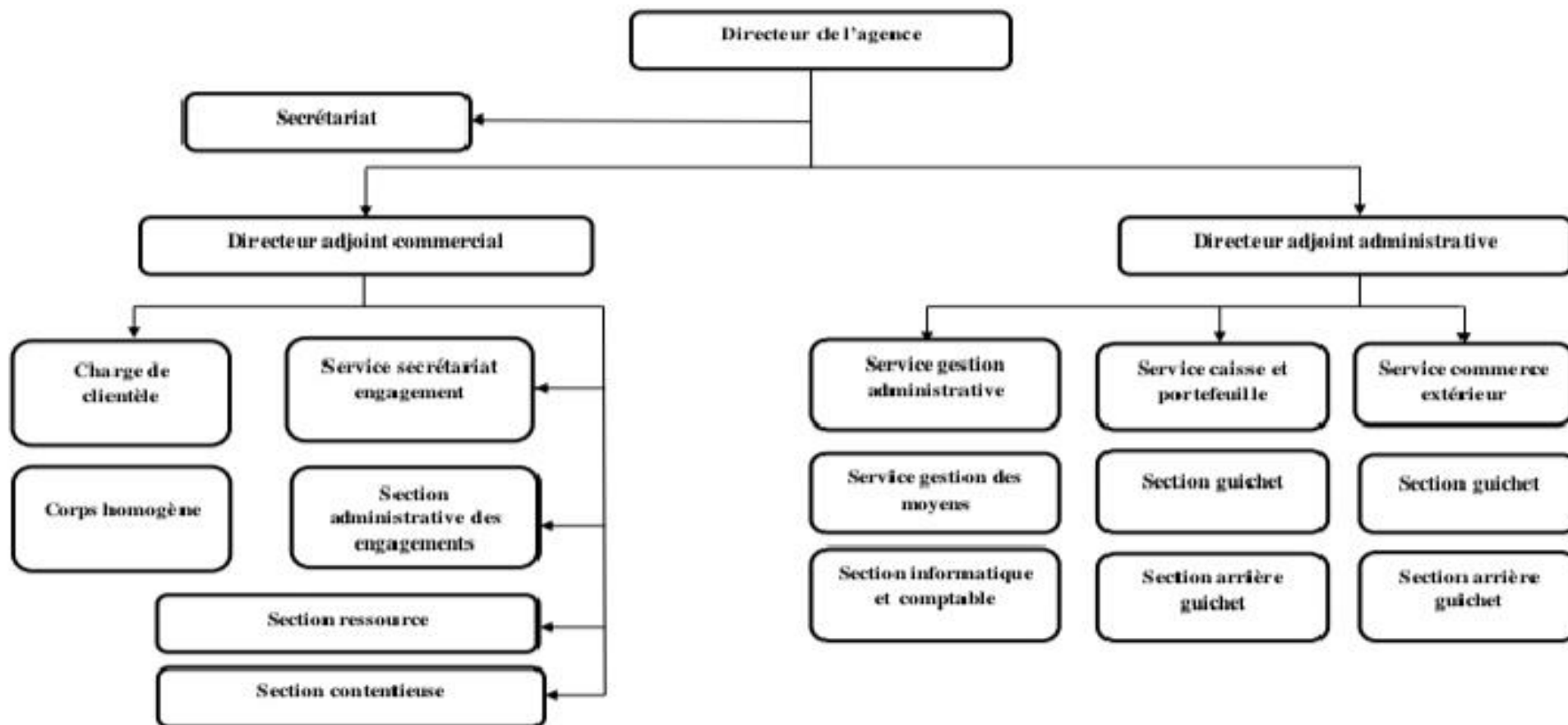
CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

1.4.2 L'organigramme de l'agence BEA de Bouira :

Afin de traiter l'ensemble de ses opérations d'une part, et accomplir convenablement ses missions d'autre part en répondant au mieux à ses engagements, l'agence BEA de Bouira s'est dotée d'un modèle d'organisation présenté par l'organigramme suivant :

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Figure N° 05 : Organigramme de la BEA



Source : Document interne de la BEA

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Section 02 : La méthodologie de recherche de l'enquête par sondage

La modernisation prend une place plus importante grâce à sa contribution dans la prise des décisions les plus adaptées par les administrations. Pour avoir accès à les informations sur la modernisation des administrations, la première étape de toute recherche consiste à faire appel à la documentation à travers les études documentaires, dans la mesure où ces données sont insuffisantes voir inexistantes il faut les créer (données primaires) à travers les études qualitatives et quantitatives.

3-1-1-Présentation de l'enquête par sondage :

Dans le cadre de notre recherche, nous avons suivi une méthodologie de recherche quantitative basée sur un sondage effectué sur un échantillon représentatif de notre population d'étude que nous allons présenter dans ce qui suit, des outils de collecte de données ainsi qu'une analyse et interprétation de ces données quantitatives.

3-1-1-1- Le sondage

Dans le but de mener à bien notre travail de recherche nous avons opté pour une enquête par sondage qui se définit comme étant : « une enquête effectuée sur un sous ensemble ou échantillon d'une population dont on veut connaître les caractéristiques ou opinions sur un sujet donné en interrogeant qu'un nombre limité de ses membres. »

En effet, l'enquête par sondage l'étude d'une population à partir d'un échantillon que l'on interroge sur un sujet, un produit, une campagne publicitaire, un événement. Plus l'échantillon est représentatif, plus l'étude par sondage nous renseignera, de façon valable, sur la population totale.

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Le sondage repose sur quatre points différents :

- L'échantillonnage du sondage
- La rédaction du questionnaire
- L'administration du sondage
- Le dépouillement de l'enquête

3-1-1-2- Les objectifs de recherche

Notre enquête a comme objectifs :

Pour les administrations soucieuses de la qualité de service de leurs personnels, l'enquête de satisfaction est un moyen de savoir pour mieux agir.

L'objectif de notre enquête est de :

- Recueillir les perceptions des clients ;
- Mesurer le niveau de satisfaction des clients ;
- Identifier les priorités d'amélioration.

Toutes ces étapes vont nous permettre de confirmer ou d'infirmer une ou plusieurs hypothèses de notre recherche.

3.2. L'échantillonnage :

Pour une bonne compréhension de l'échantillonnage, nous allons expliquer et cerner les différents éléments constitués principalement :

3-2-1- la notion de la population mère et l'échantillon

L'enquête est généralement menée auprès d'un sous-ensemble de population appelée Echantillon. Ce dernier est censé être représentatif, c'est-à-dire que l'on doit y trouver les caractéristiques principales de la population à étudier. La notion d'échantillonnage est associée à un sous-ensemble d'individu tiré d'un ensemble plus vaste appelé population.

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

3-2-1-1- Définition de la population de l'étude :

La population d'étude appelée aussi population mère ou population cible est l'ensemble Des objets possédant les informations désirées pour répondre aux objectifs d'une étude.

La population mère dans le cadre de notre enquête comprend les clients actuels de la Banque BEA.

3-2-1-2- Définition de l'échantillon :

Un échantillon est constitué dès que l'on sélectionne un nombre restreint d'unités à partir d'une population d'unités. Cette population doit être définie de telle manière que l'on peut toujours savoir si une unité fait partie de la population.

3-2-1-3- Le choix de l'échantillon

Dans notre cas, nous avons opté pour un échantillon ciblé qui un groupe de personnes présentant les mêmes caractéristiques que la population de base à étudier.

De ce fait, la population ciblée par notre enquête est constituée de l'ensemble des clients de BEA banque et plus précisément les abonnés de e-paiement, ainsi que les employer de la banque BEA.

3-2-1-4- La taille de l'échantillon

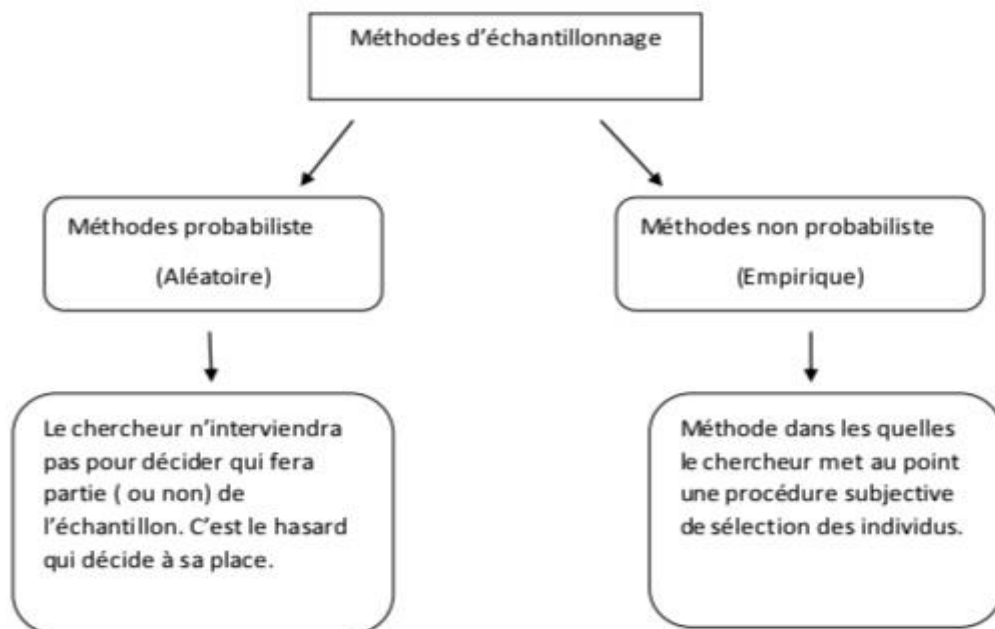
Pour apporter des éléments de réponse à notre problématique de départ, nous avons procédé à une enquête sur le terrain. L'enquête porte sur un échantillon de personnels qui on une relation avec l'administration de la banque BEA de Tizi-Ouzou soit les clients ou les fonctionnaires. Notre échantillon comporte 100 répondants.

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

3-2-1-5- Les méthodes de détermination de l'échantillon

Il existe deux types de méthode d'échantillonnage comme le montre la figure suivant

Figure N° 06 : les types de méthode d'échantillonnage



Source : DAHAK, ABEDENOUR, KARA Rabah. Le mémoire de master : du choix du sujet à la soutenance. Alger : Edition EL-AMEL, 2015, p117.

Interprétation : ce schéma représente les deux méthodes d'échantillonnage (méthode probabiliste et méthode non probabiliste).

Dans notre cas, nous avons opté pour la méthode probabiliste, le choix de l'échantillon est fait d'une façon aléatoire.

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

3-4- Le mode et la période d'administration du questionnaire :

Pour le recueil d'informations nécessaire pour notre enquête nous avons notre questionnaire « face à face », les clients ont été interrogé au sein de BEA de Tizi-Ouzou.

Pour la période de notre enquête, elle à duré un mois, et ce du 14septembre2022 au 14 octobre 2022.

4. La présentation du questionnaire

Nous avons élaboré un questionnaire comportant 25 questions poser au clients de la banque BEA.

4-1 Les types de questions posées

Notre questionnaire repose sur les types de questions suivantes :

- **Questions ouvertes**

La personne questionnée exprime librement son opinion, la liberté de réponse est totale. Aucune proposition de réponses n'est fournie, ce sont des questions riches en informations mais le dépouillement (l'analyse) des résultats est très difficile.....

- **Questions fermées à choix multiple**

Plusieurs réponses sont proposées, il est possible d'en retenir autant que l'on désire.

Le choix est plus vaste. Analyse des résultats est assez facile.

- **Questions fermée à choix unique**

Au moins deux réponses sont proposées et une seule réponse est possible. Ce genre de question est bref et précis. L'exploitation des résultats est alors rapide et facile.

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Cependant, les réponses sont canalisées et restreintes.

Ces deux dernières questions (questions fermées à choix multiple, et à choix unique) ont plusieurs avantages tels :

- facilitent la compréhension de la question ;
- facilitent l'expression de la réponse ;
- fixent le sens de la réponse ;
- facilitent la compilation des réponses.

Et ainsi plusieurs inconvénients

- limitent les possibilités d'expression du répondant ;
- influencent les répondants...etc.

On trouve aussi des questions fermées qu'on appelle les questions dichotomiques qui ont pour avantage la simplicité de questionnement et de traitement statistique et pour inconvénients : la directivité, le choix limité.

- **Question à échelles**

Ce sont des questions qui permettent de mesurer d'une façon assez simple la direction et l'intensité des attitudes psychologique à l'égard d'un produit, d'un service ou d'un comportement...etc.

- **Les questions ouvertes numérique**

La réponse est un nombre (âge, revenu ...etc.).

5. Les limites de notre enquête :

Notre recherche admet quelque limites qui sont comme suit :

-Par manque de temps et des moyens consacrés à notre étude, nous avons pris un échantillon de 100 personnes.

-Certains clients refusent de répondre à notre questionnaire

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

6. Analyse et interprétation des résultats de l'enquête :

Une fois collectés toutes les données de notre enquête on passera aux traitements de ces derniers à l'aide de logiciel SPSS qui nous permettra de :

-Représentation des résultats sous formes de graphiques à barres de graphique circulaire.

-Etablir une analyse et un commentaire pour chaque question

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Section 03 : analyse et interprétation des résultats

Pour interpréter les résultats obtenus il existe différentes méthodes, parmi elles on citera une : tri à plat

Cette méthode est la plus simple, elle traite chaque question à part, ce qui nous permettra de bien analyser chaque question.

Elle nous permet de donner des réponses à chaque question et d'en calculer leurs poids en pourcentage

3-1- Tri à plat :

3-1-1- fiche signalétique :

Question N°1 : quel est votre sexe ?

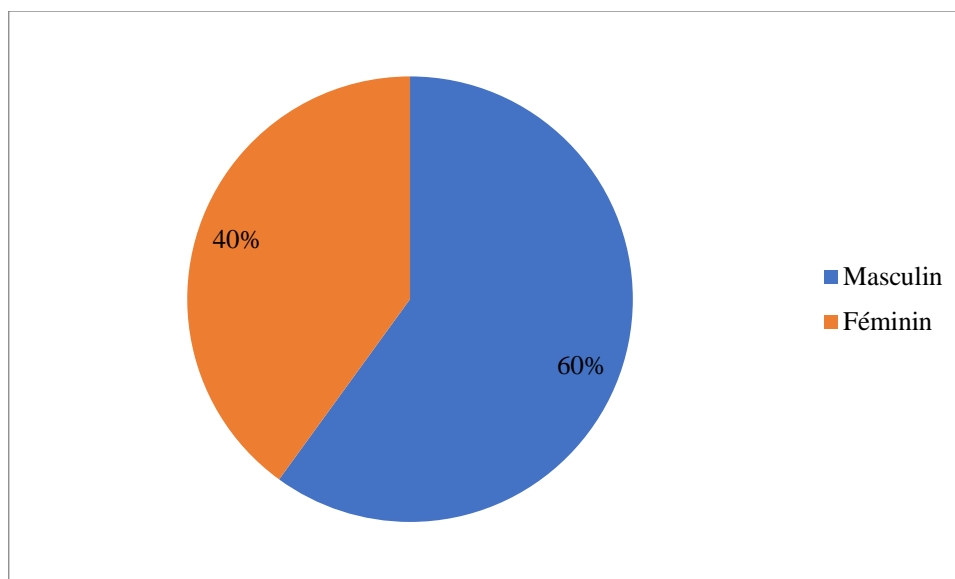
Tableau n°01: le sexe

Sexe	Nombre des citoyens	Fréquence
Masculin	60	60%
Féminin	40	40%
Total	100	100%

Source : le dépouillement de la question N°01

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Figure N°07: le sexe.



Source : Réaliser par nous même a partir des donnés de l'enquête

Notre échantillon est dominé par les hommes avec un pourcentage de 60% de la population de l'enquête, 40% sont des femmes.

Question N°02 : quel est votre âge ?

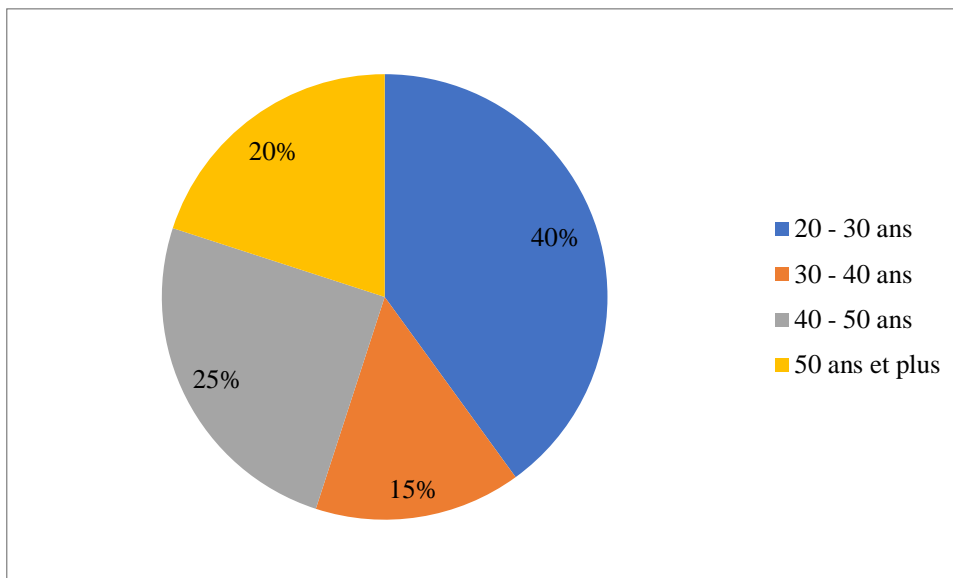
Tableau N°02:l'âge.

Age	Nombre des citoyens	Fréquence
20 - 30 ans	40	40%
30 - 40 ans	15	15%
40 - 50 ans	25	25%
50 ans et plus	20	20%
Total	100	100%

Source : le dépouillement de la question N°02.

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Figure N°08: l'âge.



Source : Réaliser par nous même a partir des données de l'enquête

Notre échantillon est constitué par 40% des interrogés âgés de 20 à 30 ans, 25% âgés de 40 à 50 ans, ainsi que 20% âgés de 50 et plus et 15% âgés de 30 à 40 ans.

Question N°03 : votre profession ?

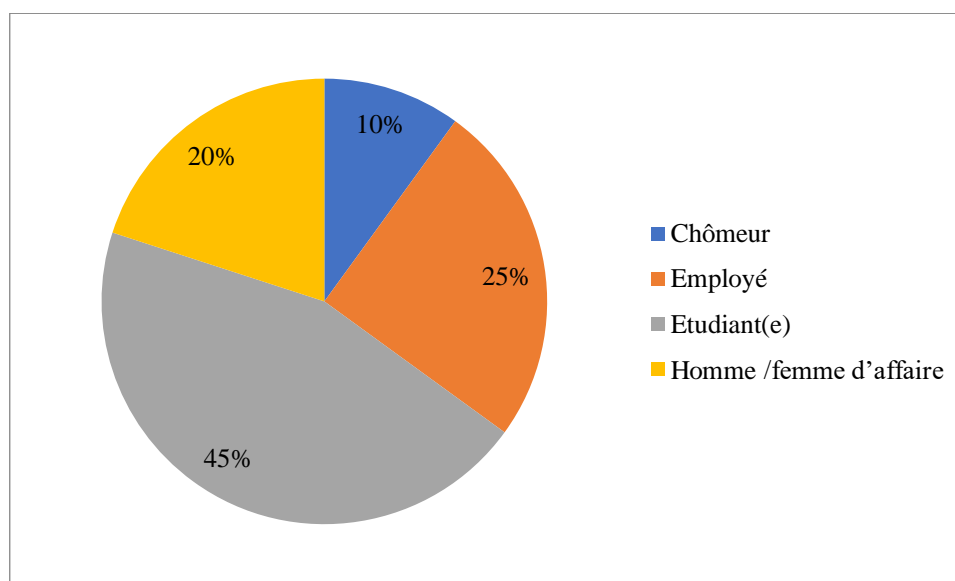
CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Tableau N°03: la profession

La profession	Nombre des citoyens	Fréquence
Chômeur	10	10%
Employé	25	25%
Etudiant(e)	45	45%
Homme /femme d'affaire	20	20%
Total	100	100%

Source : le dépouillement de la question N°03.

Figure N° 09: la profession



Source : Réaliser par nous même a partir des données de l'enquête

En ce qui concerne les professions de notre échantillon est très varié, on trouve les étudiants avec un pourcentage de 45%, suivi par des employés avec un pourcentage de 25%, puis les hommes (femmes) d'affaires avec un pourcentage de 20% et les chômeurs avec un pourcentage de 10%.

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

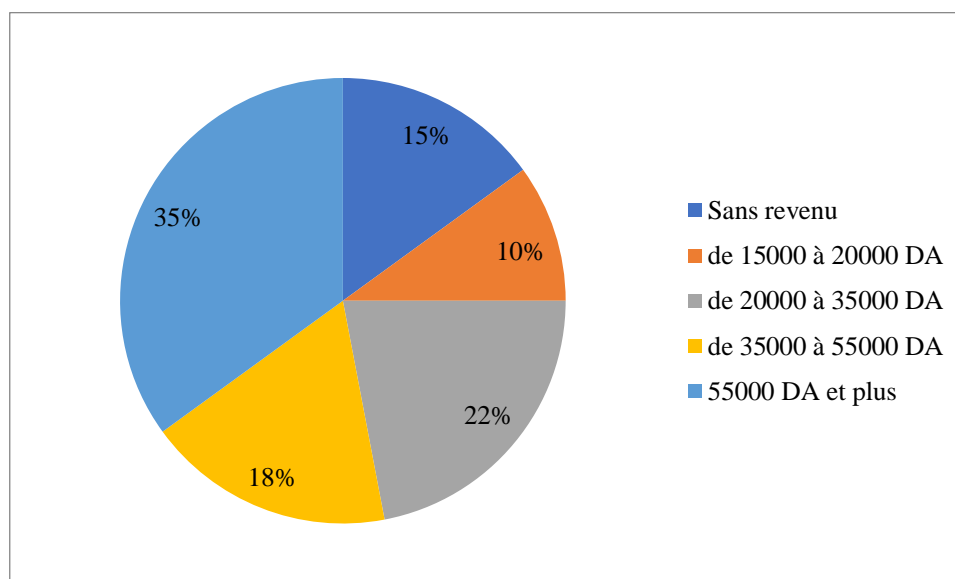
Question N° 04 : votre revenu ?

Tableau N°04: le revenu.

Revenu	Nombre des citoyens	Fréquence
Sans revenu	15	15%
de 15000 à 20000 DA	10	10%
de 20000 à 35000 DA	22	22%
de 35000 à 55000 DA	18	18%
55000 DA et plus	35	35%
Total	100	100%

Source : le dépouillement de la question N°04.

Figure N°10: le revenu.



Source : Réaliser par nous même a partir des donnés de l'enquête

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

D'après les résultats nous constatons que 35% des interrogés ont un revenu plus de 55000 DA, 22% ont un revenu compris entre 25000 et 35000 DA, 18% ont un revenu entre 35000 et 55000 DA, 15% sans revenu et 10% ont un revenu entre 15000 et 20000 DA.

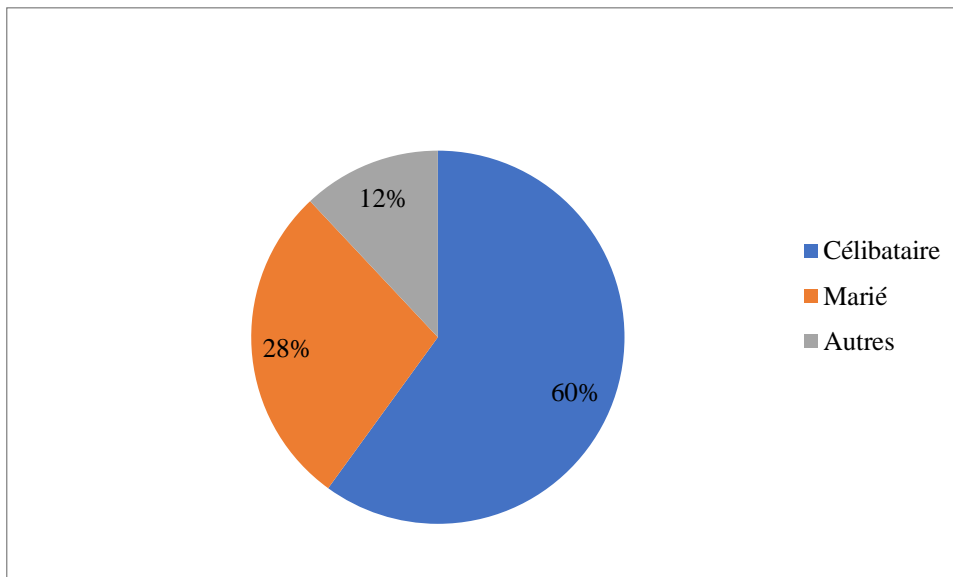
Question N°05: la situation patrimoniale ?

Tableau N°05: la situation patrimoniale.

Situation patrimoniale	Nombre des citoyens	Fréquence
Célibataire	60	60%
Marié	28	28%
Autres	12	12%
Total	100	100%

Source : le dépouillement de la question N°05.

Figure N°11: la situation patrimoniale.



Source : Réaliser par nous même a partir des donnés de l'enquête

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

D'après les résultats nous constatons que 60% des interrogés sont célibataires, 28% sont mariés et 12% sont veufs (veuves).

3.1. La fidélité des clients

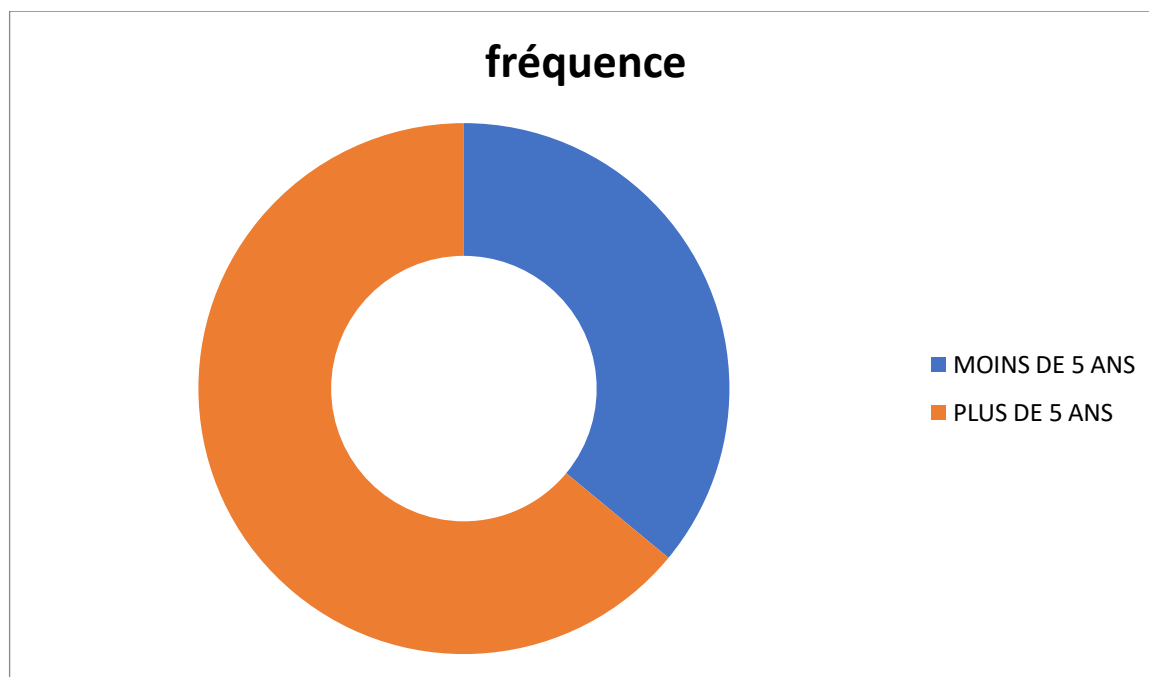
Question N° 06 : Depuis combien de temps êtes-vous client de la banque BEA ?

Tableau N°06 : l'enceintés des clients

La durée	Nombre de citoyens	fréquences
Moins de 5 ans	36	36%
Plus de 5 ans	64	64%
Totale	100	100%

Source : le dépouillement de la question N°06.

Figure N°12: l'enceintés des clients



Source : Réaliser par nous même a partir des donnés de l'enquête

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

64% des personnes interrogés, ils sont considèrent comme des clients depuis plus de 5 ans, pour le 36% resté, ils sont clients de cette banque depuis moins de 5 ans.

3.3. La modernisation de la BEA

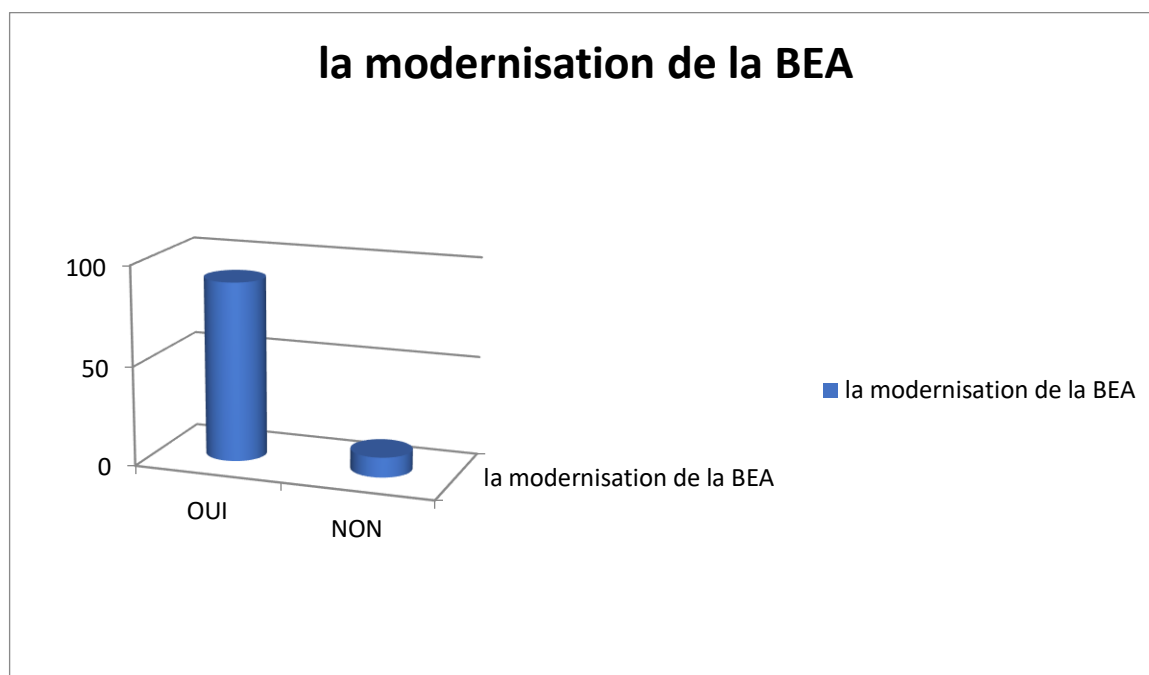
Question N° 07 : A votre avis, la modernisation est-elle touché l'administration de la banque BEA ?

Tableau N° 07 : la modernisation de l'administration de la banque BEA

La modernisation de l'administration	Les nombres des citoyens	Fréquences
Oui	90	90%
Non	10	10%
Totale	100	100%

Source : le dépouillement de la question N°07.

Figure N°13 : la modernisation de l'administration de la banque BEA



Source : Réaliser par nous même a partir des donnés de l'enquête

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

10% des citoyens interrogés Seulement disent que l'administration n'est pas modernisé, Et 90 ont dit que la modernisation touchait l'administration publique de la banque BEA.

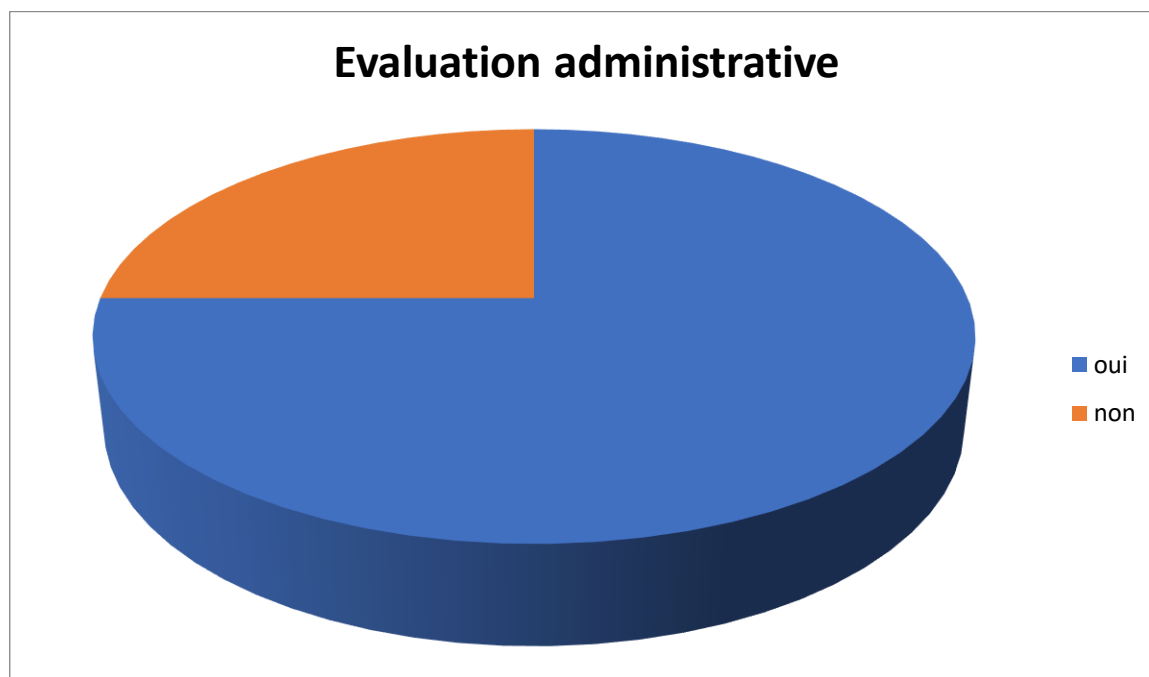
Question N° 08 : Y a-t-il eu une évolution des services administratifs au cours de ces dernières années ?

Tableau N° 08: l'évaluation des services administratifs

L'évaluation administrative	Les nombres des citoyens	Les fréquences
NON	25	25%
OUI	75	75
Totale	100	100%

Source : le dépouillement de la question N°08

Figure N° 14 : l'évaluation des services administratifs



Source : Réaliser par nous même a partir des donnés de l'enquête

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

25% de la catégorie interrogée déclarent qu'il y a un développement dans les services administratifs. Quant au reste, qui équivaut à 75%, ils ont confirmé qu'il y a un développement des services administratifs

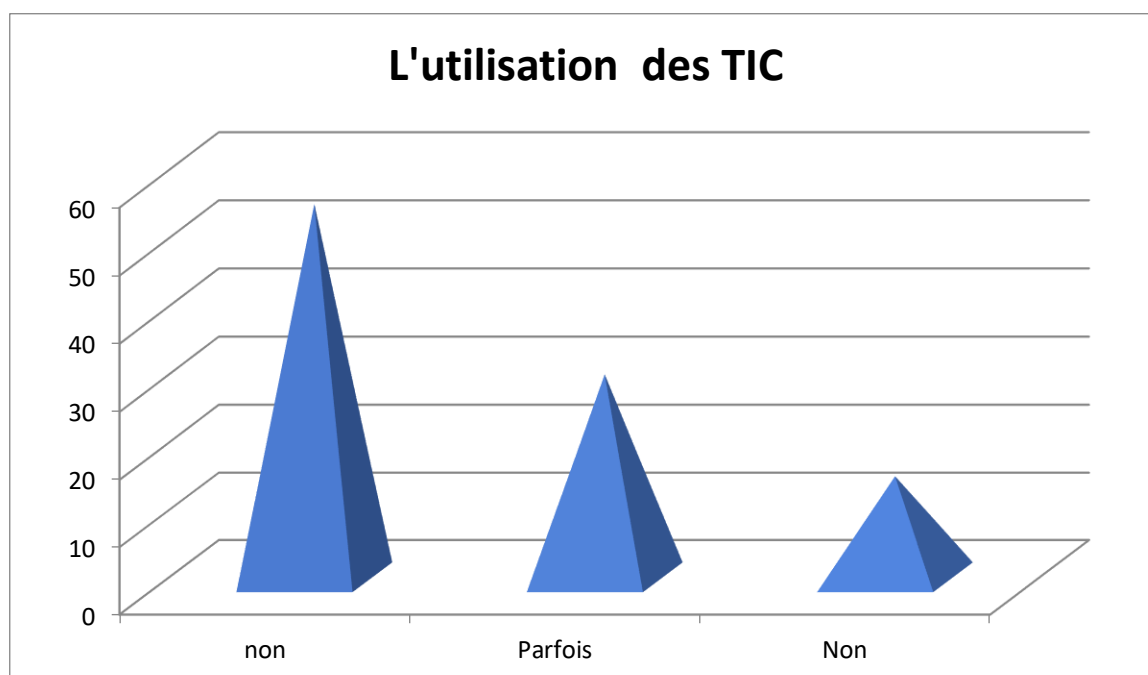
Question N° 09 : Ya-T-il une utilisation des TIC dans votre communication administrative avec la BEA ?

Tableau N° 09 : L'utilisation des TIC dans la communication des clients avec l'administration de la BEA

utilisation des TIC	Les nombres des citoyens	Les fréquences
Oui	55	55%
Parfois	30	30%
Non	15	15%
Totale	100	100%

Source : le dépouillement de la question N°09

Figure N° 15 : L'utilisation des TIC dans la communication des clients avec l'administration de la BEA



CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Source : Réaliser par nous même a partir des donnés de l'enquête

55% des clients de la BEA déclarent que ils sont utilisés les TIC dans leurs transaction avec la communication avec l'administration. 30% ont déclarés qu'ils n'utilisaient les TIC qu'occasionnellement, tandis que les autres ont déclaré qu'ils communiquaient toujours avec la banque par les méthodes traditionnelles.

Question N° 10 : Quelles technologies de l'information et de la communication la banque BEA utilise-t-elle dans ses communications avec les clients ?

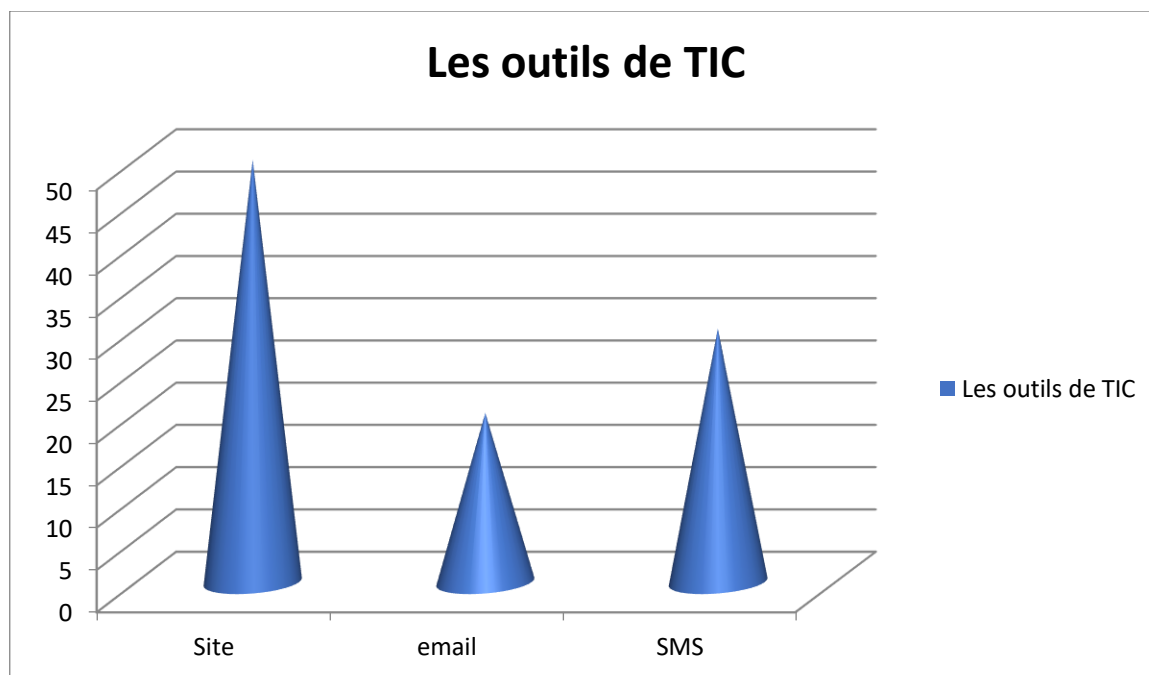
Tableau N° 10 : les outils de TIC

Les outils de TIC	Les nombres des citoyens	Les fréquences
Site officielle	50	50%
Email	20	20%
SMS	30	30%
Totale	100	100%

Source : le dépouillement de la question N° 10

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Figure N ° 16: les outils de TIC



Source : Réaliser par nous même a partir des donnés de l'enquête

50% des personnes interrogées nous ont assuré qu'elles utilisent le site officiel de la banque dans leurs communications avec l'administration

30 % d'entre eux nous ont dit qu'ils utilisaient des messages courts, et les 20 % restants ont déclaré qu'ils utilisaient des e-mails

Question N° 11: Vos transactions administratives se caractérisent par la rapidité ?

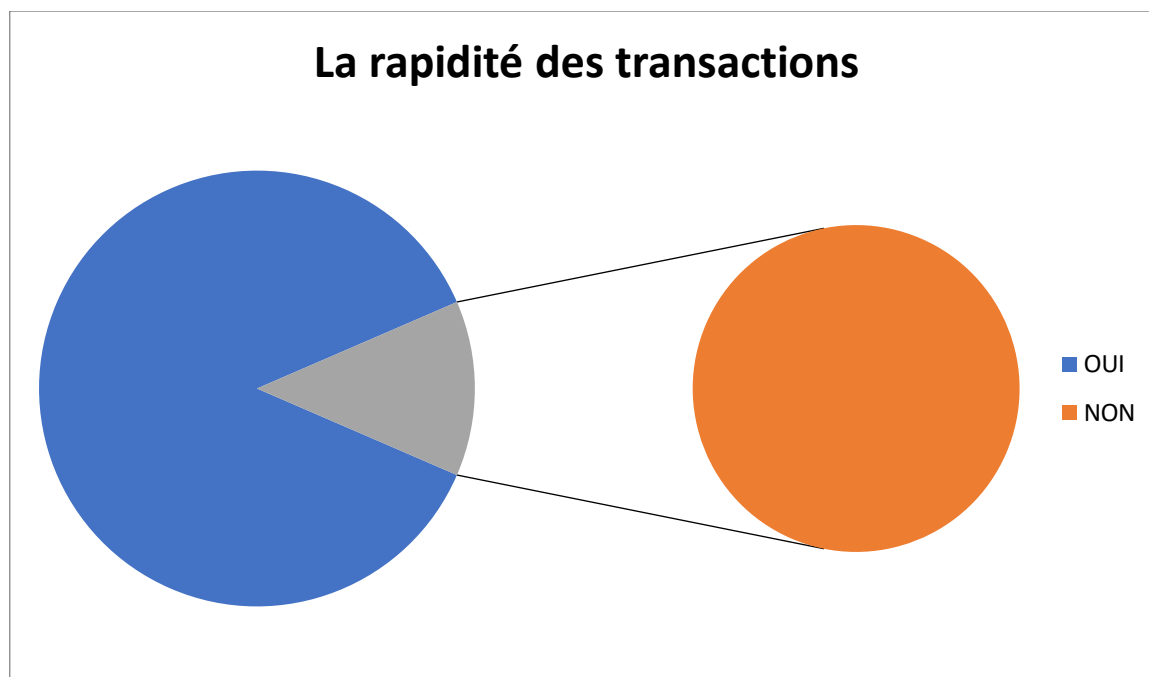
Tableau N° 11 : la rapidité des transactions

La rapidité des transactions	Les nombres des citoyens	Les fréquences
OUI	87	87%
NON	13	13%
Totale	100	100%

Source : le dépouillement de la question N°11

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Figure N° 17 : la rapidité des transactions



Source : Réaliser par nous même a partir des donnés de l'enquête

On note que 13% des personnes déclarent que les transactions administratives sont très lentes. 15 ont dit que c'était normal et les autres ont dit que c'était rapide

Question N° 12 : Y a-t-il des erreurs dans vos documents administratifs de la banque BEA ?

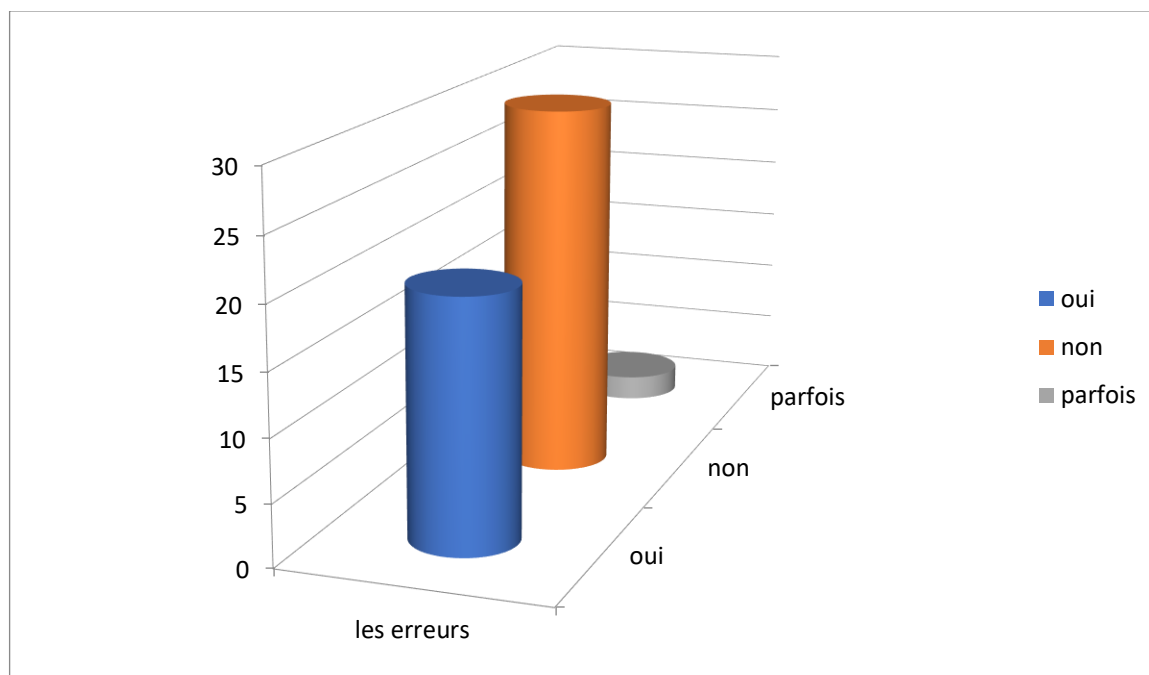
Tableau N° 12 : les erreurs dans les documents administratives

Les erreurs	Les nombres des citoyens	Fréquences
oui	50	50%
non	20	20%
parfois	30	30%
Totale	100	100%

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Source : le dépouillement de la question N°12.

Figure N°18: les erreurs dans les documents administratives



Source : Réaliser par nous même a partir des donnés de l'enquête

Parmi les résultats obtenus, 20% des personnes ont confirmé qu'il y avait des erreurs administratives, 30% ont dit parfois, et le reste a dit qu'il n'y avait pas d'erreurs.

Question 13 : pouvez-vous nous dire votre avis sur la qualification du personnel de la compagnie que vous utilisez ?

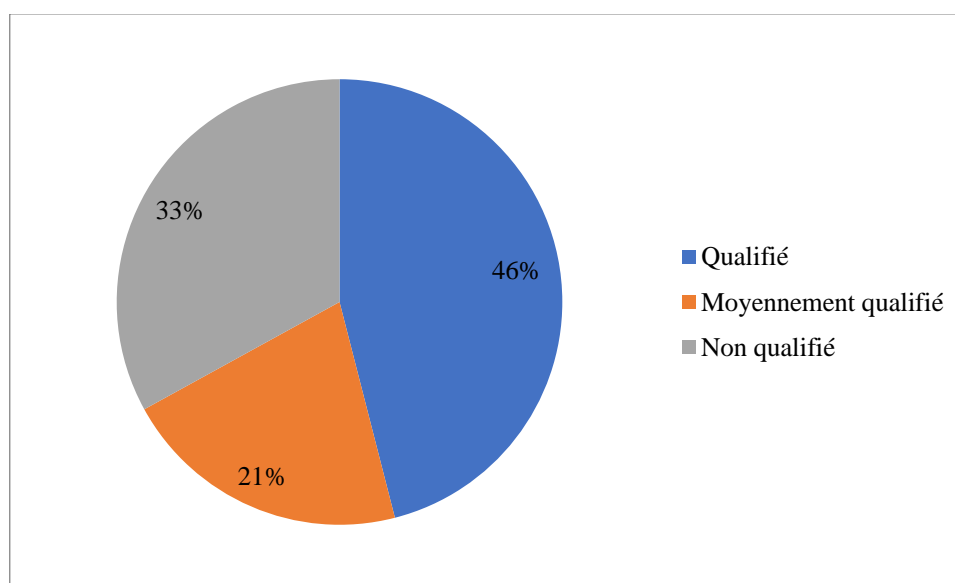
CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Tableau N°13 : la qualification du personnel administratif de la BEA

La qualification du personnel	Nombre des citoyens	Fréquence
Qualifié	46	46%
Moyennement qualifié	21	21%
Non qualifié	33	33%
Total	100	100%

Source : le dépouillement de la question N°13.

Figure N°19: la qualification du personnel administratif de la BEA



Source : Réaliser par nous même a partir des données de l'enquête

D'après notre traitement des résultats obtenus on a constaté que 46% de la population interrogée ont répondu par la qualification du personnel, 33% de la population interrogée ont répondu par le non qualification du personnel et le reste (21%) a répondu par une qualification moyenne du personnel.

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

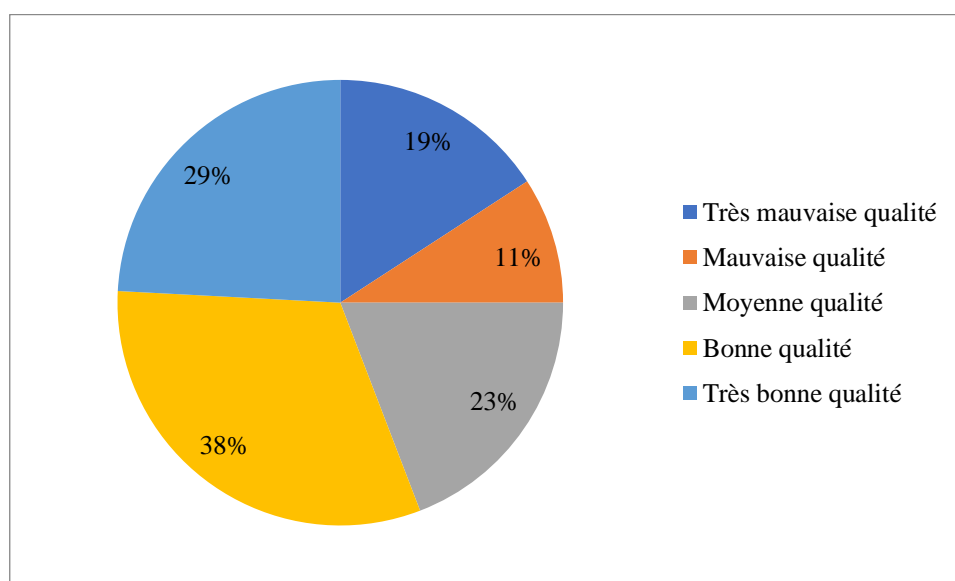
**Question 14 : comment trouvez-vous la qualité des services de la de
l'administration de la banque ?**

Tableau N°14 : la qualité des services administratifs

La qualité des services administratifs	Nombre des citoyens	Fréquence
Très mauvaise qualité	19	19%
Mauvaise qualité	11	11%
Moyenne qualité	23	23%
Bonne qualité	38	38%
Très bonne qualité	29	29%
Total	100	100%

Source : le dépouillement de la question N°14.

Figure N°20: la qualité des services administratifs au sein de BEA



Source : Réaliser par nous même a partir des données de l'enquête

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

D'après notre enquête nous avons constaté que 38% de la population interrogée ont dit que la qualité des services administratifs est bonne, 29% ont dit que la qualité des services est très bonne, 23% ont dit que la qualité des services est moyenne, 19% ont dit que la qualité des services est très mauvaise et le reste (11%) ont dit que la qualité des services administrative est mauvaise qualité.

3.2. Analyse des résultats

Par les résultats obtenus dans le questionnaire nous concluons que

Il y a eu un développement significatif dans les transactions de la banque avec les clients au cours des cinq dernières années

Comme la plupart des clients de la banque utilisent les technologies de la communication et des médias dans leur communication avec la banque

Parmi ces technologies, on retrouve leur communication via les e-mails et leurs contacts via les sites officiels de BEA

Où après la modernisation de l'administration de la banque, les transactions entre les clients et la banque sont devenues très rapides et également exemptes d'erreurs traditionnelles, Grâce à l'enquête que nous avons menée auprès des clients de la banque, ils ont déclaré que le pourcentage d'erreurs avait diminué de 80 % par rapport à l'ancienne administration

Quant au niveau du personnel administratif, les clients nous ont assuré qu'ils sont qualifiés

CHAPITRE III : LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ALGERIEN LE CAS DE LA BANQUE BEA

Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons essayé de mettre un lien entre le cadre théorique et le cadre pratique de notre recherche, durant lequel on a opté pour une enquête ; en mettant à disposition un questionnaire à l'ensemble des citoyens qui sont des clients de la BEA.

Ce qui nous a permis de tirer les informations nécessaires pour évaluer la modernisation des services publics au sein de l'administration de BEA

Conclusion générale

Au fil de notre étude, nous avons conclu que la modernisation joue un rôle fondamental dans le processus de développement des administrations.

Au cours des dernières décennies, en particulier au troisième millénaire, le monde a connu une énorme révolution dans la plupart des domaines, et parmi ces révolutions figure la modernisation des administrations. Où ce changement a provoqué un saut dans la vie quotidienne de l'homme, où les transactions administratives mises à jour sont devenues l'un des piliers essentiels et fiables pour amener le développement économique et social des pays.

La modernisation des services publics en général et les services de l'administration en particulier, représente un défi majeur pour l'état algérien vu le rôle incontestable de l'administration.

La modernisation des administrations a touché tous les pays développés du monde, qui sont en train de progresser, et on retrouve l'Algérie dans la liste, qui a cherché et s'efforce encore de développer et de moderniser ses administrations publiques afin de faciliter aux citoyens de répondre à leurs besoins.

En ce qui concerne la première hypothèse dont l'énoncé : « Pour moderniser l'administration, l'Etat doit mobiliser tous les moyens humains et mécaniques, et on peut dire que le TIC a un rôle très important dans la modernisation de l'administration. » d'après les recherches et les résultats L'un des mécanismes plus importants utilisés par le régime algérien pour moderniser les administrations est la communication et les technologies de l'information, Tels que communiquer avec les citoyens par e-mails, sites Web officiels, par SMS, où ces dernières ont beaucoup aidé les administrations algériennes dans leurs démarches.

Et pour la deuxième hypothèse, Parmi les objectifs de l'État algérien dans la modernisation des administrations publiques figurent la facilitation et la

Conclusion générale

réduction des délais des procédures administratives, ainsi que l'élimination des erreurs commises par les administrations dans les actes officiels, qui sont devenues une grande gêne pour les citoyens.

En ce qui concerne la troisième hypothèse : « La BEA est un établissement public très important au niveau national, donc la modernisation des Administrations a dû toucher même cet établissement, qui est devenu toutes ses transactions grâce à la technologie moderne », d'après les résultats on confirme que, Quand on parle de modernisation des administrations, il faut parler des administrations bancaires, où elles les ont touchées au premier degré, car elles sont une institution très importante, que ce soit pour le citoyen ou l'État, qui n'accepte jamais les erreurs administratives. Et parmi ces banques, nous avons mis en évidence BEA, où nous avons vérifié à travers Le questionnaire que cette a été modernisé ces dernières années, En cas d'amélioration notable de ses opérations administratives

Malgré les efforts déployés pour moderniser les administrations, il y a beaucoup de travail qui attend l'Algérie pour que les administrations soient au top que nous recherchons tous.

Remerciement

Dédicace

Liste des tableaux

Liste des figures

Sommaire

Introduction générale	1
Chapitre I : Cadre générale de la globalisation de l'administration	5
Section 01 : la modernisation	6
1.1. Petite histoire	6
1.2. La définition	8
1.3. Les avantages de la mondialisation	9
- L'amélioration du niveau de vie	9
- Plus de créativité et d'innovation	10
- L'abaissement des coûts des biens et services	10
- L'accès facile aux cultures étrangères	11
1.4. Les inconvénients de la modernisation	11
- La délocalisation des emplois	11
- L'hégémonie de l'Occident	12
- Perte d'identité culturelle	12
Section 02 : la modernisation des administrations	13
1. L'administration	13
1.1. La définition.....	13
1.1.1. En droit.....	13
1.1.2. En informatique.....	14
1.1.3. En médecine.....	14

2. La définition de la modernisation des administrations	14
3. Objectifs de la modernisation administrative	16
4. Les étapes de la modernisation des administrations	17
4.1. Étudier et analyser le besoin de la modernisation	17
4.2. Préparer et formuler des stratégies et fixer des objectifs	18
5. La stratégie de la modernisation	18
Section 03 : Les facteurs et les orientations de la modernisation des administrations	20
3.1. Les orientations de la modernisation des administrations	20
3.1.1. Améliorer la performance	21
3.1.2. Associer les citoyens à la définition des politiques publiques	22
3.1.3. Assurer la transparence à l'égard du citoyen	22
3.1.4. Développer la notion de responsabilité	23
3.2. Le développement succès de la modernisation administrative	23
Conclusion	26
Chapitre II : l'impact de la modernisation de l'administration sur le service public en Algérie	27
Section 01 : le service public en Algérie.....	28
1.1. Notion du service public.....	28
1.1.1. Service	28
1.1.2. Service public.....	29
1.2. Les 3 catégories de service public en Algérie	33
1.2.1. Les services relatifs aux missions qui sont du ressort exclusif de l'État	33

1.2.2. Les services publics assurés dans un contexte non marchand	33
1.2.3. Les services publics assurés dans un contexte plus ou moins marchand	33
1.3. Les organes de services publics	34
1.3.1. Les organes de direction	34
1.3.2. L'organe délibérant	34
1.3.3. L'organe exécutif	34
1.3.4. Le comptable	35
1.4. Les principes des services publics en Algérie	35
1.4.1. Egalité	35
1.4.2. Continuité.....	36
1.4.3. Adaptation (mutabilité).....	37
1.4.4. Accessibilité	37
1.4.5. Neutralité	39
1.4.6. Transparence	40
Section 02 : les TIC comme levier de modernisation de service public en Algérie	41
2.1. Définition de les TIC	41
2.2. L'utilisation des TIC dans l'administration publique	42
2.2.1. Administration électronique un pas vers la modernisation de l'administration publique	43
2.2.2. L'administration électronique améliore les relations interdépartementales	45

2.2.3. L’accessibilité à l’information et La souplesse	47
2.2.4. La personnalisation et l’efficacité.....	48
2.3. La mise en œuvre du programme e-Algérie dans les administrations des services publics	49
2.3.1. La mise à niveau du cadre juridique	49
2.3.2. Le processus du développement de service en ligne en Algérie	50
2.3.3. L’intégration des TIC dans l’administration de la justice : E-justice	51
2.3.4. E-santé : Le system de la carte électronique « Chifa »	53
Section 03 : l’évaluation des services publics en Algérie grâce à la modernisation.....	55
3.1. Orientation vers un service de qualité.....	55
3.2. La transparence des services.....	56
Conclusion	58
Chapitre III : la modernisation de l’administration Algérienne le cas de la banque BEA.....	59
Section 01 : Présentation de l’organisme d’accueil	59
1.1 Historique et présentation de la BEA	59
1.1.1 Historique et évolution de la BEA	59
1.1.2 Présentation succincte de la Banque Extérieur d’Algérie.....	60
1.2 Organisation générale de la BEA.....	61
1.3 Les missions de la BEA.....	62
1.4 Présentation de l’agence d’accueil BEA de Bouira.....	62
1.4.1 La création de l’agence BEA de Bouira.....	63

1.4.2 L'organigramme de l'agence BEA de Bouira	64
Section 02 : La méthodologie de recherche de l'enquête par sondage	66
3.1.1. Présentation de l'enquête par sondage	66
3.2. L'échantillonnage	67
3.2.1. La notion de la population mère et l'échantillon	67
4. La présentation du questionnaire	70
4.1. Les types de questions posées.....	70
5. Les limites de notre enquête	71
6. Analyse et interprétation des résultats de l'enquête	72
Section 03 : analyse et interprétation des résultats	73
3.1.Tri à plat	73
3.2. Analyse des résultats	89
Conclusion	90
Conclusion générale	92

Bibliographie

Table des matières

Résumé

